



Crédit Andorrà

Informe corporatiu d'activitats

2021



Crédit Andorrà

Informe corporatiu d'activitats 2021

Contingut

El 2021 en xifres >4

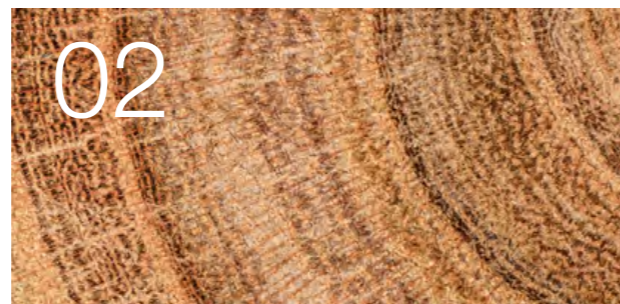
Principals fites del 2021 >8



El nostre model de generació de valor >16

- 1.1 Missió, valors i estratègia de negoci >18
- 1.2 Anàlisi de materialitat >24
- 1.3 Generació de valor compartit: relació amb els grups d'interès >27

Objectius assolits i reptes per al 2022 >10



Créixer amb una gestió sòlida i compromesa >30

- 2.1 Balanç de l'estratègia de Grup >32
- 2.2 Govern corporatiu >49

Carta del president del Consell d'Administració >12



Creació de valor econòmic sostenible >60

- 3.1 Estats financers del Grup Crèdit Andorrà >62
- 3.2 Negoci bancari >66
- 3.3 Àrea d'Inversions, Innovació i Transformació Digital >74
- 3.4 Grup Assegurador >78
- 3.5 Qualitat i excel·lència en la pràctica bancària >80

Carta del conseller executiu i director general >14



Creure, créixer, crear com a banca compromesa >82

- 4.1 Gestió de l'impacte de la covid-19 >84
- 4.2 Compromesos amb l'equip humà >86
- 4.3 Compromesos amb el medi ambient >93
- 4.4 Compromesos amb la societat >98

Annex >106

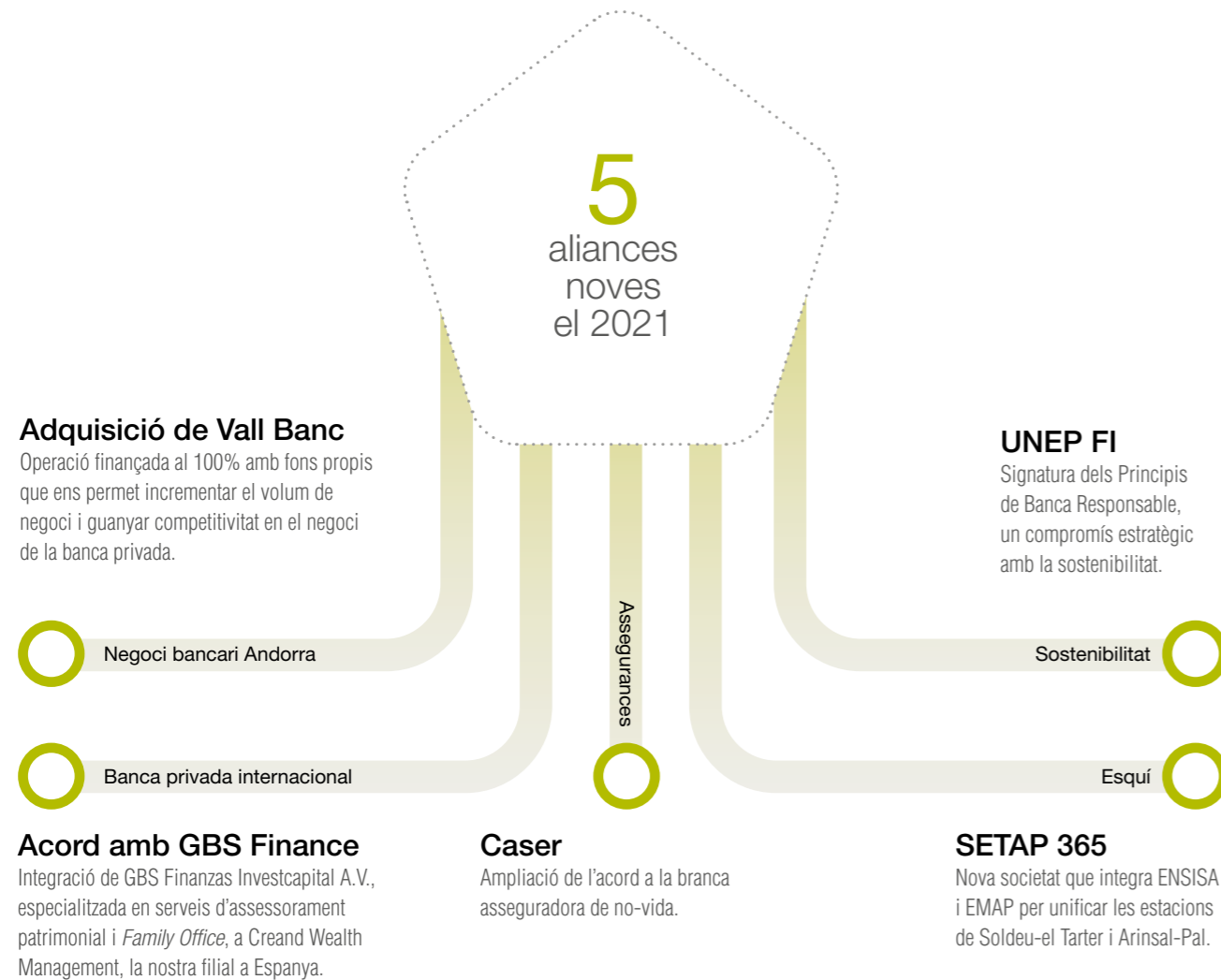
- Crèdit Andorrà i els Objectius de Desenvolupament Sostenible >107
- Taula de continguts del Pacte Mundial >111
- Índex de continguts del Global Reporting Initiative (GRI) >112
- Principis de Banca Responsable - UNEP FI / Taula d'autoavaluació >132

El 2021 en xifres

I Aliances estratègiques per a la generació de valor

Seguint el desenvolupament del pla estratègic, hem establert diverses aliances amb entitats i institucions amb l'objectiu d'incrementar l'especialització interna, enfortir el creixement del negoci i reforçar la competitivitat.

Les operacions s'han materialitzat en cinc àmbits: el negoci bancari a Andorra, la banca privada internacional, les assegurances, l'esquí i la sostenibilitat.



I Gestió sòlida i responsable



Balanç (en milers d'euros)

5.299.721

Actiu

523.052

Patrimoni net

20.888.311

Volum de negoci

18.364.909

Recursos de clients

4.001.096

Dipòsit de clients

2.523.402

Crèdits a clients



Resultat (en milers d'euros)

33.931

Resultat abans d'impostos

32.984

Benefici atribuït

32.762

Marge financer^(I)

178.536

Marge ordinari^(II)

35.096

Marge d'exploració^(III)



Rendibilitat i eficiència (%)

69,15%

Ràtio d'eficiència

6,51%

RoE

0,63%

RoA

8,34%

ROTE^(IV)



Solvència (%)

18,09%

Ràtio de solvència

141,96%

Ràtio de liquiditat

6,2%

Ràtio de morositat

42,2%

Ràtio de cobertura de la morositat

(I) Ingressos per interessos - despeses per interessos - despeses per capital social reemborsable a la vista + ingressos per dividends. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(II) Total resultat d'exploració net + participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(III) Total resultat d'exploració net + participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades - despeses d'administració - amortitzacions. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

(IV) Benefici després d'impostos sobre els fons propis mitjans, exclosos els actius intangibles. Vegeu la taula corresponent a l'estat de resultats dels estats financers auditats.

I Una banca compromesa amb...

Els nostres clients



31%

de clients de banca particular

18%

de clients de banca empreses

51%

de clients de banca privada

Banca digital

53%

de clients ja són digitals

+ de 4

milions d'accessos a la banca *on-line*

70%

d'accessos a la banca *on-line* a través del mòbil

L'equip humà



467

empleats (plantilla a Andorra)

275

empleats (plantilla internacional)

99%

de contractes indefinits

49%

de dones a la plantilla

100%

de la plantilla ha rebut formació

417 €

d'inversió mitjana en formació

La societat



2,23

milions d'euros d'inversió global en responsabilitat corporativa

6,76%

dels beneficis destinats a inversió en responsabilitat corporativa

96,28%

de la inversió socioeconòmica

66,05%

Iniciatives de dinamització econòmica i patrocinis esportius



30,13%

Iniciatives de suport a la comunitat



El medi ambient



3,82%

de la inversió en medi ambient

5.967 kWh

d'electricitat per empleat

9 m³

d'aigua per empleat

26,9 kg

de paper consumit per empleat

0,77

unitats de tòner per empleat

2,34 tones de CO₂

derivades del consum energètic per empleat

Principals fites del 2021

Gener

- Comença la implantació de la marca Creand a escala internacional que culminarà a principi del 2022.
- La Fundació Crèdit Andorrà col·labora en la distribució de mascaretes a entitats socials.

Febrer

- Creand Wealth Management reforça el seu projecte de banca privada a Espanya amb l'entrada de Torre Rioja Madrid SOCIMI, S.A. en l'accionariat.
- Creand Wealth Management s'alia amb Foncom Tecnològica per promoure la plataforma digital de fons d'inversió fondos.com.
- Crèdit Andorrà i el Museu Carmen Thyssen d'Andorra col·laboren en l'exposició "Talents amb denominació d'origen. De Rigalt a Puigdemoglas".

Març

- Crèdit Andorrà esdevé signatari dels Principis de Banca Responsable de la UNEP FI.

Abril

- El Grup Crèdit Andorrà obté 31,86 milions d'euros de benefici i referma el lideratge en el suport a l'economia andorrana.
- Distinció com a millor banc digital i en RSC d'Andorra segons la publicació *Global Banking & Finance Review*.
- 13è Encuentro Empresarial Iberoamericano, per primera vegada amb seu a Andorra, sota el patrocini de Crèdit Andorrà.

Maig

- Crèdit Andorrà incorpora la tecnologia *contactless* a la xarxa de caixers automàtics.
- La publicació *Global Finance* atorga a Crèdit Andorrà el premi de millor banc d'Andorra.

Juny

- Crèdit Andorrà Asset Management Luxembourg tanca un acord amb la luxemburguesa MC Square perquè esdevingui la nova societat gestora de les Sicav de l'entitat.
- Creand Wealth Management i GBS Finance acorden integrar els negocis respectius d'assessorament patrimonial i Family Office per impulsar el creixement a Espanya.

Juliol-agost

- Creand Asset Management obté l'autorització per ampliar l'activitat amb la gestió de vehicles d'inversió alternativa.
- Crèdit Andorrà i Uniq Ventures signen un acord de col·laboració com a socis estratègics.
- El Sistema de Gestió Ambiental manté la certificació ISO 14001:2015.

Setembre

- Ensisa i EMAP signen un preacord per crear la nova societat SETAP 365, que suposa la unió dels dominis de Soldeu-el Tarter i Arinsal-Pal.
- Crèdit Andorrà tanca un acord per adquirir el 100% de les accions de Vall Banc. Fitch valora positivament l'acord confirmant el ràting de Crèdit Andorrà en "BBB-".

Octubre

- Acord amb Caser Seguros per ampliar les aliances estratègiques en la branca asseguradora de no-vida.
- Crèdit Andorrà i l'Associació Trobada Empresarial al Pirineu renoven el conveni de col·laboració. La 32a edició de la Trobada tracta sobre la resiliència de les empreses.

Novembre

- El grup Financial Times distingeix Crèdit Andorrà com a millor banc d'Andorra en banca privada a través de les revistes *The Banker* i *PWM*.
- La banca *on-line* fa un pas més en la seguretat amb el nou sistema SMS/OTP.

Desembre

- El programa Scale Lab tanca l'any invertint en vuit *start-ups* més: SAALG Geomechanics, Polaroo Cellab, Jurny, Cleverea, Assembler Institute of Technology, Tuvalum i Chatwith.

Objectius assolits i reptes per al 2022



Especialització i innovació en productes i serveis

Objectius	Reptes
Continuar potenciant la nostra oferta de valor als clients amb el llançament de productes i serveis que aportin diferenciació i exclusivitat	<ul style="list-style-type: none"> ● Fer efectiva la integració dels clients de Vall Banc amb els estàndards de qualitat requerits
Contribuir a dinamitzar el teixit comercial i empresarial del país	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar la nova marca Creand a Andorra ● Impulsar el nou patrocini en l'àmbit dels e-Sports com a element de dinamització econòmica estratègic
Impulsar entre els comerços noves solucions de cobraments	<ul style="list-style-type: none"> ● Consolidar el canal <i>on-line</i> en convivència amb el canal tradicional per a esdeveniments corporatius
Consolidar el canal <i>on-line</i> en convivència amb el canal tradicional per als esdeveniments corporatius	<ul style="list-style-type: none"> ● Potenciar les relacions institucionals de l'entitat ● Posicionar els atributs diferencials i valors de l'entitat, i enfortir els canals de relació amb els diferents <i>stakeholders</i> fomentant els canals corporatius <i>on-line</i> i les xarxes socials
Potenciar les relacions institucionals de l'entitat amb els seus principals <i>stakeholders</i>	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir objectius, amb indicadors de seguiment ● Avançar en la validació externa del Reporting a UNEP FI ● Implementar un pla de sensibilització i comunicació
Implementar els Principis de Banca Responsable de la UNEP FI	<ul style="list-style-type: none"> ● Dotar l'organització del marc per a la implantació del pla de finances sostenibles
Consolidar la implantació de la intel·ligència artificial en la gestió de riscos de compliment	<ul style="list-style-type: none"> ● Fer efectiva la gestió del capital humà fruit de la integració de Vall Banc ● Culminar projectes que implusin els valors corporatius ● Culminar la implantació del model de gestió de l'acompliment
Continuar en el procés d'implementació de les novetats legislatives en la normativa laboral	
Consolidar el model de gestió de l'acompliment	
Impulsar nous valors corporatius (projecte teletreball, jornada flexible, bretxa salarial, pla de mobilitat sostenible)	

● Assolit ● En procés ● No assolit



Equip humà

Objectius	Reptes
Desenvolupar projectes digitals alineats als eixos estratègics del Grup i integrar iniciatives en el marc de les tendències del negoci i tecnològiques	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir un pla de transformació digital alineat amb la estratègia del Banc ● Seguir millorant l'experiència omnicanal dels clients potenciant les sinergies entre canals i afiançant l'atenció del client no presencial (Banca <i>on-line</i> / Contact Center)
Millorar l'experiència omnicanal dels clients focalitzant-nos en la complementació i sincronia de tots els canals digitals i d'atenció a distància (Contact Center)	<ul style="list-style-type: none"> ● Seguir evolucionant les plataformes banca <i>on-line</i>/mòbil i de pagaments digitals orientades al client amb noves funcionalitats ● Incorporar nous processos de contractació de productes ● Seguir incrementant el nombre de clients digitals de l'entitat i les seves interaccions digitals amb l'entitat, ja siguin operatives, de relació o comercials
Seguir evolucionant les plataformes banca <i>on-line</i> /mòbil i de pagaments digitals orientades al client amb noves funcionalitats	
Potenciar la monetització dels canals digitals mitjançant la millora de l'oferta de serveis en la banca <i>on-line</i>	
Enfortir l'ús dels canals digitals entre els clients	
Promoure la dinamització econòmica a través de patrocinis i de la participació institucional en esdeveniments de valor per a Andorra	<ul style="list-style-type: none"> ● Continuar promovent la dinamització econòmica i social a través de patrocinis i de la participació institucional en esdeveniments de valor per a Andorra ● Proposar noves activitats i formacions, tant de forma presencial com virtual, a L'espai ● Donar eines a pares i docents sobre problemàtiques que afecten els adolescents ● Fer de la música una eina d'inclusió social
Estar a prop de persones, en especial, de la gent gran, oferint l'activitat formativa a L'espai	
Estendre la música als col·lectius més vulnerables	
Promoure la formació continuada entre col·lectius professionals	
Incrementar el suport a persones amb pocs recursos, a través de les entitats solidàries Càritas Andorrana i la Creu Roja Andorrana	
Mantenir els processos de qualitat implantats en l'entitat	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantir l'operativitat organitzativa, de sistemes i de negoci en el procés d'integració de Vall Banc ● Fomentar la sensibilització interna en l'àmbit de les finances sostenibles ● Monitoritzar la petjada ecològica ● Renovar el cicle de la certificació ambiental (ISO 14001:2015)
Promoure la sensibilització interna	
Reforçar les mesures d'eficiència en consums	
Enfortir la sensibilització mediambiental entre els proveïdors	
Introduir el càlcul de la petjada ecològica de la nostra activitat	

● Assolit ● En procés ● No assolit



Transformació digital / Nous canals (banca *on-line*)



Compromís amb Andorra



Eficiència organitzativa



Carta del president del Consell d'Administració

Antoni Pintat Mas

President del Consell d'Administració de Crèdit Andorrà

Les restriccions amb què vam començar el 2021 per la continuïtat de la situació de pandèmia es van anar esvainent cap a una represa de l'activitat que s'ha consolidat en els principals sectors de la nostra economia.

Ho reflecteix el creixement del PIB, que ha pujat fins al 8,9% empès principalment per la construcció, el comerç, l'hoteleria i el sector financer, que ha actuat de corretja de transmissió donant suport a les diferents iniciatives del Govern.

La incorporació recent al Fons Monetari Internacional, l'adequació a l'exigent marc regulatori o el futur acord d'associació amb la Unió Europea han de suposar un element de competitivitat per a la banca andorrana i el conjunt del país en el qual Crèdit Andorrà també hi serà present.

Fer costat a les institucions públiques i privades en el camí de fer créixer el país és part de la nostra essència, com també ho és acompanyar els clients en moments d'incertesa com els que tots hem viscut.

Ens satisfà participar de projectes de ciutadans, famílies, empresaris i emprenedors, envers els quals hem mantingut el nostre compromís incrementant un 3,3% els crèdits concedits, que han assolit els 2.523 milions d'euros. També a través del programa Scale Lab, la nostra aposta per la nova economia, que des de la posada en marxa ja ha invertit en quinze *start-ups* amb un valor global de 3 milions d'euros.

La confiança que tots aquests clients han dipositat en nosaltres ens ha permès créixer en termes de volum de negoci, que ha arribat fins als 20.888 milions d'euros, un 19,57% més que en l'exercici precedent.

Estem convençuts que només sent un Banc sòlid i robust podrem acompanyar Andorra en els importants reptes que l'esperen. A Crèdit Andorrà volem ser-ne un agent principal, i és amb visió de futur que hem materialitzat una operació que només podem qualificar d'històrica. La unió de les estacions de Soldeu-el Tarter i Pal-Arinsal en la nova marca SETAP 365 significa l'aposta per un sector clau que ha fet d'Andorra un referent en l'àmbit de la neu. L'operació ha de consolidar el país en el mapa mundial dels principals destins turístics, per guanyar competitivitat internacional i garantir l'estabilitat a llarg termini dels dos sectors. Crèdit Andorrà ja va fer costat al seu moment als pioners de l'esquí i ara, en ple segle XXI, n'esdevé un actor clau amb la mateixa responsabilitat i visió estratègica que aleshores.

Una responsabilitat que en termes de gestió ens ha permès tancar l'exercici amb un increment dels fons propis del 3,8%, fins als 523 milions d'euros, i un benefici atribuït de 33 milions d'euros (un 9,8% més). I que, malgrat aquests indicadors positius, ens recomana prudència en el repartiment de dividendes entre els accionistes, convençuts que hem d'enfortir i preparar el Grup per a les importants operacions que culminaran al llarg de l'any 2022 i que contribuiran a la recurrència futura quant a resultats. D'una banda, l'adquisició de Vall Banc, finançada íntegrament amb fons propis; de l'altra, la compra de l'entitat especialitzada en assessorament i *family office* GBS Finanzas Investcapital AV per la nostra filial espanyola.

L'expansió del negoci internacional, focalitzada a fixar la nostra posició en les geografies on som presents, ha tingut el suport de la implantació de la nova marca Creand, a Espanya, Luxemburg i Llatinoamèrica, en un procés que arrencarà el 2022 a Andorra de manera consistent a la consolidació del procés de fusió amb Vall Banc.

Créixer, crear, Creand és el lema que ens acompanyarà a partir d'ara.

I perquè volem créixer però també perquè volem crear el nou banc del futur, la signatura dels Principis de Banca Responsable de la UNEP FI constitueix un pas estratègic en aquesta direcció i ens posiciona com a capdavanters en l'àmbit de la sostenibilitat a Andorra. Ser sostenible ja no és una opció: suposa ser partícip d'unes noves regles en què qüestions com el canvi climàtic, la igualtat d'oportunitats, la transparència i l'ètica ens alineen amb les millors pràctiques empresarials.

Afrontem, doncs, aquestes línies de creixement amb contraforts sòlids. El més important, el constitueixen els empleats, que al llarg d'aquests dos anys de pandèmia han garantit l'operativa del Banc amb constància i implicació. Comptem amb un grup de 742 persones que són el millor actiu, i no en podem estar més orgullosos.

El 2022 s'entreveu engrescador i incert alhora. La complexitat del context internacional, amb conflictes geopolítics de conseqüències en els mercats financers, l'hem d'afrontar amb cautela, prudència i capacitat de treball. A Crèdit Andorrà ens esperen reptes il·lusonadors i volem assumir-los com fins ara, comptant amb tots vosaltres, accionistes, clients, empleats i el conjunt de la societat, als quals en nom del Consell d'Administració que represento us agraim la confiança per haver-nos permès créixer al vostre costat.



Carta del conseller executiu i director general

Xavier Cornella Castel

Conseller executiu i director general

En un any de recuperació progressiva en els àmbits sanitari i econòmic tant en l'entorn internacional com a Andorra, per al Grup Crèdit Andorrà el 2021 ha estat un exercici rellevant, en què destaca el creixement aconseguit en termes de negoci i l'avenç en el Pla estratègic 2021-2023. Dues fites possibles gràcies a una gestió acurada i responsable, que ens permet ser un Grup més fort, sòlid i competitiu per fer front als reptes assumits davant els nostres accionistes, clients, empleats i el conjunt del país.

Ho reflecteixen els resultats al tancament de l'exercici, amb un increment del 9,8% del benefici, que s'ha situat en 33 milions d'euros. Hi ha contribuït el bon comportament de les xifres de negoci, en què hem superat el llindar històric dels 20.000 milions d'euros de volum de negoci per situar-nos en els 20.888 milions, un 19,57% més (més de la meitat, 12.028 milions corresponents ja al negoci internacional del Grup, que ha assolit un creixement del 33,63%). Ens satisfà créixer també en la confiança que ens fan els clients: els recursos gestionats s'han incrementat un 22,20%, fins als 18.365 milions, juntament amb els dipòsits, que malgrat l'entorn de tipus baixos, han continuat a l'alça, fins als 4.001 milions (un 4,67% més).

És també destacable el creixement registrat per les principals filials a l'estranger. A Espanya, hem tancat l'any amb un increment del volum de negoci del 9,7%, fins als 2.481 milions, i Luxemburg es consolida com el motor de creixement europeu per al mercat institucional amb un volum de 8.367 milions, un 44,6% superior al del tancament de l'any anterior. A Llatinoamèrica, Miami segueix sent la plaça estratègica per a aquest mercat i ha arribat als 1.180 milions d'euros, un 28,3% més.

Igualment, el negoci assegurador ha seguit un comportament positiu, amb un resultat recurrent aportat al Grup de 5,6 milions d'euros (abans d'impostos).

Un conjunt de magnituds que han propiciat que el nivell de solvència del Grup hagi pujat fins al 18,09% (el 16,36% CET1), que demostra alhora la nostra fortalesa en termes de capital, amb uns fons propis de 523 milions, un 3,80% superiors al 2020.

La robustesa que reflecteixen aquests indicadors és el que ens ha permès avançar en el Pla estratègic amb cinc operacions corporatives que han de fer del Grup Crèdit Andorrà una entitat més resilient i sostenible. És així com entenem la compra de Vall Banc, finançada íntegrament amb fons propis i que consolidarà la nostra posició en l'activitat de banca privada a Andorra, on ja gaudim d'un lideratge sòlid en la banca comercial, a més d'avançar en el nostre compromís a llarg termini de contribuir a la generació de progrés econòmic i social. També l'adquisició a Espanya de GBS Finanzas Investcapital AV, especialitzada en assessorament per a alts patrimonis i *family office*, per reforçar el nostre negoci al país veí. Igualment, hem ampliat l'acord amb Caser Seguros pel qual la companyia espanyola entra en el negoci de les assegurances de no-vida del Grup a Andorra. És un projecte conjunt centrat a dotar de competitivitat i eficiència les dues societats a més d'incrementar el valor afegit per al client.

Generar progrés econòmic i social és part essencial de Crèdit Andorrà. Ho recull la nostra missió i ens esforcem a fer-ho plausible dia rere dia. Aquest esperit ens ha portat a participar en una altra operació, estratègica per al país, que va més enllà de l'activitat bancària per esdevenir una fita històrica. La constitució de SETAP 365, SA, fruit de la unió d'Ensisa (Soldeu-el Tarter)

i EMAP (Pal-Arinsal), és creure en Andorra i en un sector estratègic per al país com ho és el de la neu.

Ens enorgulleix, ara com abans, ser coherents amb la nostra trajectòria de compromís. Hem mantingut el suport a particulars, empreses i institucions incrementant la inversió creditícia (un 3,33% més, fins als 2.523 milions, el 84% dels quals a Andorra), de la mateixa manera que hem continuat al costat de la cultura, el medi ambient, l'esport i el coneixement amb una inversió en responsabilitat corporativa de 2,23 milions.

També ara com abans mantenim la visió de ser pioners en solucions innovadores per als clients a través de la digitalització de serveis i l'especialització de productes. Per això hem iniciat un ambiciós projecte en l'àmbit de les finances sostenibles per integrar els criteris ambientals, socials i de governança (ASG) en l'oferta de productes d'inversions de tot el Grup. D'aquesta manera, encetem la transformació sostenible del negoci, que en paral·lel hem refermat amb la signatura dels Principis de Banca Responsable de la UNEP FI, de les Nacions Unides.

Estem convençuts que aquestes fites són el punt d'inflexió per al Grup Crèdit Andorrà de l'esdevenidor, en el qual totes les persones que en formem part hi tenim un rol essencial. Som un equip humà divers, repartit per nombroses geografies, que s'expressa en diferents idiomes però tots els 724 empleats compartim la visió de servei al client com a valor primer de la nostra essència.

El creixement de Crèdit Andorrà ha estat històricament vinculat al progrés del país i de les persones. És el nostre desig que ens segueixi acompanyant en el futur que comença ara. I per això us donem les gràcies, a accionistes, clients, empleats i el conjunt de la societat, per fer-nos la confiança de ser part també del vostre futur.

01

El nostre
model de
generació
de valor

1.1

Missió, valors i estratègia de negoci

Hem avançat en l'execució de la visió estratègica 2020-2023 per assegurar la consecució dels reptes fixats, amb l'objectiu de mantenir el lideratge de l'entitat en la plaça

financera andorrana, tant pel que fa a la creació de negoci com a la generació de resultats.

“Contribuir al desenvolupament econòmic dels accionistes, clients i empleats, i al progrés de la societat andorrana.”



Presència al mercat: model i línies de negoci i posicionament al món

Crèdit Andorrà és una entitat amb un notable nivell de diversificació quant a productes, serveis i línies de negoci, amb un posicionament global a diferents geografies.



L'activitat de Crèdit Andorrà al món

6

països

5

gestores d'actius

4

licències bancàries

1

fundació

Participades

Ensisa (Grandvalira)

SETAP 365
(Soldeu-el Tarter, Arinsal-Pa)

Caldea / Inúu

Crèdit Iniciatives



Creand[©]

Wealth Management

Implementació de la nova marca internacional

Hem unificat la marca a escala internacional amb la nova denominació Creand.

Creand respon a la voluntat de fer front a l'estratègia de futur del grup financer, amb la consolidació i el creixement focalitzat en les places financeres internacionals i el lideratge en el mercat andorrà, on l'entitat és pionera en innovació i serveis al client.

Accions destacades



Implementació per països:

Espanya

Creand Wealth Management (banca)
i Creand Asset Management (gestora).

Luxemburg

Creand Wealth & Securities.

Estats Units (Miami)

Creand Wealth Management
(Creand Management & Creand Securities).

Mèxic

Creand Wealth Management.



Renovació de l'ecosistema web.



Comunicació per donar a conèixer la marca entre els grups d'interès i els clients.

Riscos i oportunitats en l'entorn de mercat

Tant la gestió de riscos com la identificació d'oportunitats són clau per refermar la nostra voluntat de ser un banc resilient i sostenible.



Referent en transformació i seguretat financeres

L'important procés de digitalització protagonitzat pel sector ens empeny a estar atents als canvis que se succeixen amb rapidesa per crear noves oportunitats de negoci: des de la digitalització dels serveis financers, una experiència millorada del client i nous productes i canals, fins a l'optimització d'estructures organitzatives i de processos interns, així com la implantació de formes de flexibilització del treball.

En paral·lel continuem reforçant el model de gestió en ciberseguretat, incorporant noves eines tecnològiques i establint procediments reforçats per fer front als riscos derivats de la digitalització del negoci.



Demandes de governança, regulació i gestió del risc

A mesura que la digitalització remodela els serveis financers, les estratègies reguladores, de risc i de compliment, han d'evolucionar. Des de Crèdit Andorrà estem adoptant una actitud proactiva, incrementant la col·laboració amb tots els participants del mercat i els reguladors per assegurar el compliment de les noves regulacions, millorar l'experiència del client i mantenir la seguretat dels nostres clients i del mercat financer.

Hem implementat metodologies innovadores de gestió i càlcul de riscos, amb l'objectiu d'acostar-nos a les millors pràctiques de mercat, així com l'adaptació a nous impactes regulatius d'aplicació a la plaça financera andorrana, com MiFID II.



La banca com a motor de l'economia

La crisi econòmica derivada de la pandèmia ha posat en valor la importància de disposar d'un sector bancari sòlid i solvent que dona suport al país i a les persones, que facilita liquiditat i aporta solucions. El sector contribueix al desenvolupament econòmic finançant l'economia real, amb la creació de llocs de treball qualificats, i a través dels impostos que s'apliquen al sector.

Crèdit Andorrà no només té una presència activa en tots els sectors tradicionals del país, sinó que contribueix activament al creixement de sectors emergents d'alt valor afegit per a Andorra.



Seguretat, solvència i fortalesa financera com a avantatge competitiu

Els competidors del sector bancari han evolucionat amb el temps, incloent nous actors com les anomenades *fintech*, uns agents disruptors que han revolucionat l'experiència bancària dels clients gràcies a una alta especialització en serveis.

Per això des de Crèdit Andorrà apostem per aliances estratègiques amb *partners* que ens permetin créixer i crear sinergies en benefici del client, focus central de la nostra activitat.



Integració de la sostenibilitat en el negoci bancari

Des de Crèdit Andorrà centrem els esforços a incloure la gestió de les qüestions ambientals, socials i de bon govern (ASG) amb l'objectiu de construir el model sostenible de negoci que exigeixen clients, accionistes, reguladors, empleats, agències de qualificació i altres grups d'interès.

Davant aquest context, Crèdit Andorrà es reafirma com a entitat capdavantera en ser la primera entitat d'Andorra que s'ha adherit als Principis de Banca Responsable de la UNEP FI.

1.2 Anàlisi de materialitat

Criteris i abast de l'Informe

L'Informe corporatiu d'activitats 2021 recull la informació financera i no financera més rellevant del Grup Crèdit Andorrà esdevinguda entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2021.

L'objectiu és presentar informació sobre el model de gestió i l'acompliment de Crèdit Andorrà en els àmbits econòmic, financer, social, mediambiental i de govern corporatiu.

Crèdit Andorrà, SA és la societat dominant de les participades que s'esmenten en l'Informe. En aquest sentit, la informació presentada correspon a Grup Financer Crèdit Andorrà, excepte les dades recollides a l'apartat de medi ambient, que es refereixen únicament a les societats del Grup ubicades al Principat d'Andorra. La informació econòmica i financera inclosa s'ha obtingut dels estats financers consolidats.

Anàlisi de materialitat

En compliment del que s'ha descrit en els GRI Standards en la Guia per a l'Elaboració d'Informes de Sostenibilitat, el Grup Crèdit Andorrà va realitzar el 2021 una actualització de l'anàlisi de materialitat, amb l'objectiu d'identificar els temes rellevants per al Grup i prioritzar-los segons el seu grau d'importància. La prioritització dels temes analitzats permet determinar quins continguts són prou rellevants en relació amb l'activitat del Grup per ser inclosos en l'Informe corporatiu d'activitats.

El present document informa sobre els temes materials sorgits del procés de consulta, analitzant el seu impacte econòmic, social o ambiental en la cadena de valor. Adicionalment, aquest informe ha estat elaborat de conformitat amb els GRI Standards: opció Exhaustiva.

Metodologia i resultats

Per determinar quins temes són rellevants per a Crèdit Andorrà i els seus grups d'interès, es va dur a terme un procés amb diverses fases atenent a les directrius incloses en els GRI Standards:

1. Identificació de temes

La identificació de temes per a Crèdit Andorrà es va iniciar amb un procés preliminar de revisió de documentació interna i externa per a la determinació del llistat d'aspectes per analitzar, que cobrissin la totalitat dels àmbits econòmics, socials i ambientals que interactuen amb l'activitat del Grup i dels seus grups d'interès. Els temes identificats van ser classificats en sis aspectes: Model de creació de valor i estratègia; Servei al client; Gestió de l'equip humà; Gestió de l'impacte mediambiental i canvi climàtic; Compromís amb la comunitat; Governança, ètica i compliance.

2. Anàlisi dels temes

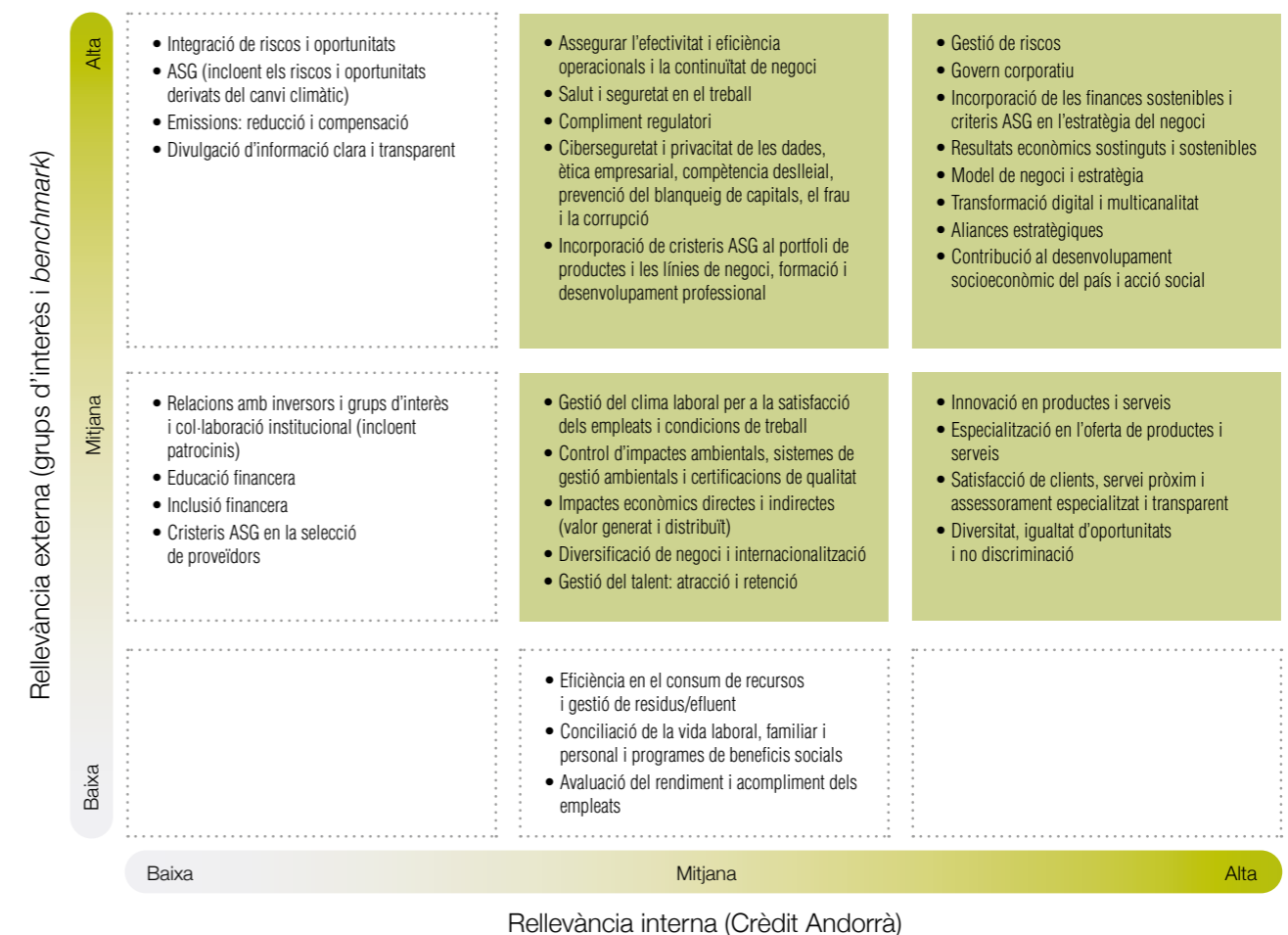
Es va procedir a la revisió de les fonts d'informació internes i externes de l'organització, portant a terme, entre d'altres, una anàlisi *benchmark* on es va analitzar la informació pública relativa als aspectes de sostenibilitat, a partir de les seves pàgines web i dels informes anuals de sostenibilitat de les companyies seleccionades, així com una anàlisi de prescriptors ESG i del sector financer/bancari, també a través de la informació pública més rellevant en matèria de sostenibilitat per al 2020 i 2021, i finalment una cerca de premsa amb l'objectiu d'analitzar el grau de notorietat i impacte dels diferents temes en els mitjans de comunicació al llarg de l'exercici.

3. Priorització de temes

Per a la prioritització dels temes es va tenir en compte la rellevància dels diferents grups d'interès interns i externs del Grup en l'anàlisi de temes anteriorment descrita, tenint en compte la influència que el grup exerceix en l'exercici econòmic, social i ambiental de Crèdit Andorrà i el nivell amb el qual el Grup es veu afectat per l'exercici econòmic, social i ambiental de l'entitat. A través de l'anàlisi estadística de la informació analitzada, es va determinar el grau de rellevància o importància de cada un dels temes des de la doble perspectiva, externa i interna, resultat que queda il·lustrat a la matriu de materialitat que es mostra a continuació. Finalitzat el procés i determinats els temes i el grau de rellevància, es va decidir considerar materials o rellevants tots aquells temes amb importància alta i mitjana tant per al Grup com per als seus grups d'interès: alta-alta, alta-mitjana, mitjana-alta i mitjana-mitjana (fons verd a la matriu).

4. Validació

Amb l'objectiu de garantir que els resultats de la materialitat ofereixen una visió raonable i equilibrada de la responsabilitat social corporativa (sostenibilitat) del Grup Crèdit Andorrà, es van analitzar amb detall els resultats obtinguts a nivell intern amb la participació de membres de direcció i dels departaments i àrees més directament vinculats a temes estratègics de l'informe, per tal de validar els temes que cal incloure en l'Informe corporatiu d'activitats i els indicadors GRI associats. Durant el procés d'elaboració del *reporting* s'ha validat amb els responsables de les àrees i departaments directament implicats l'actualització de l'anàlisi de materialitat com a resultat del procés de la seva revisió.



I Temes materials i cobertura

A continuació es detalla la cobertura i límit per a cada tema material segons la perspectiva interna y externa.

Aspecte i temes	Cobertura i límit									
	Interna					Externa				
	Activitat bancària i financera	Gestió d'actius i Wealth Management	Assegurances	Scale Lab	Activitat social	Empleats	Clients	Proveïdors	Comunitat	Milijans de comunicació
Model de creació de valor i estratègia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Model de negoci i estratègia	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Aliances estratègiques	■	■	■							
Resultats econòmics sostinguts i sostenibles	■	■	■	■	■		■		■	
Diversificació del negoci i internacionalització	■	■	■	■	■		■		■	
Innovació en productes i serveis	■	■	■	■			■	■	■	■
Incorporació de les Finances Sostenibles i criteris ASG en l'estratègia del negoci	■	■	■	■		■	■	■	■	■
Servei al client										
Especialització en l'oferta de productes i serveis	■	■	■	■				■	■	■
Satisfacció de clients, servei pròxim i assessorament especialitzat i transparent	■	■	■	■				■		
Transformació digital i multicanalitat	■	■	■	■				■	■	■
Ciberseguretat i privacitat de les dades	■	■	■					■		■
Incorporació de criteris ASG al portfoli de productes i les línies de negoci	■	■	■			■	■	■	■	■
Gestió de l'equip humà										
Diversitat, igualtat d'oportunitats i no discriminació	■	■	■			■			■	
Gestió del talent: atracció i retenció	■	■	■			■			■	
Formació i desenvolupament professional	■	■	■			■			■	
Gestió del clima laboral per a la satisfacció dels empleats i condicions de treball	■	■	■			■			■	
Salut i seguretat en el treball	■	■	■			■			■	
Gestió de l'impacte mediambiental i canvi climàtic										
Control d'impactes ambientals, sistemes de gestió ambientals i certificacions de qualitat	■	■	■			■		■	■	■
Compromís amb la comunitat										
Contribució al desenvolupament socioeconòmic del país i acció social				■	■				■	■
Impactes econòmics directes i indirectes (valor generat i distribuït)	■	■	■		■	■	■	■	■	■
Governança, ètica i compliance										
Assegurar l'efectivitat i eficiència operacionals i la continuïtat de negoci	■	■	■			■	■	■	■	
Govern corporatiu	■	■	■	■	■	■				■
Ètica empresarial, competència deslleial, prevenció del blanqueig de capitals, el frau i la corrupció	■	■	■	■	■	■	■			
Gestió de riscos	■	■	■	■			■			
Compliance regulatori	■	■	■	■	■					

*Els accionistes queden coberts per tots els aspectes materials identificats.

■ Impacte intern ■ Impacte extern

1.3

Generació de valor compartit: relació amb els grups d'interès

L'aportació de Crèdit Andorrà al desenvolupament econòmic i social del país es defineix a través dels impactes que generem amb la nostra activitat empresarial de manera directa i indirecta.

El desenvolupament de la nostra activitat comporta la generació d'un valor econòmic que incideix en el territori i que repercuteix en els seus principals grups d'interès i en el conjunt de la societat.

	2020	2021	2021 vs. 2020 %
Valor econòmic creat (ingressos)	197.831 M€	194.447 M€	-1,71%
Valor econòmic distribuït	142.507 M€	138.069 M€	-3,11%
(Costos operacionals, salaris i beneficis dels empleats, pagaments a proveïdors de capital, pagaments al Govern (per país) i inversions a la comunitat)			
Valor econòmic retingut	55.324 M€	56.378 M€	1,91%
("valor econòmic creat" menys "valor econòmic distribuït")			
	2020	2021	2021 vs. 2020 %
Valor econòmic distribuït	142.507 M€	138.069 M€	-3,11%
Empleats	71.008 M€	73.896 M€	4,07%
Remuneració (salari i altres retribucions i complements) als treballadors			
Clients	20.620 M€	15.768 M€	-23,53%
Interessos pagats pels productes contractats pels clients (dipòsits, fons de pensió, plans de jubilació...)			
Proveïdors	37.308 M€	40.249 M€	7,88%
Compres i serveis			
Administracions públiques	11.511 M€	5.926 M€	-48,52%
Pagament de tributs i impostos			
Comunitat	2.060 M€	2.230 M€	8,26%
Inversió en acció social, millores ambientals internes			

I Valor econòmic distribuït i retingut

Valor econòmic distribuït

71%

Valor econòmic retingut

29%

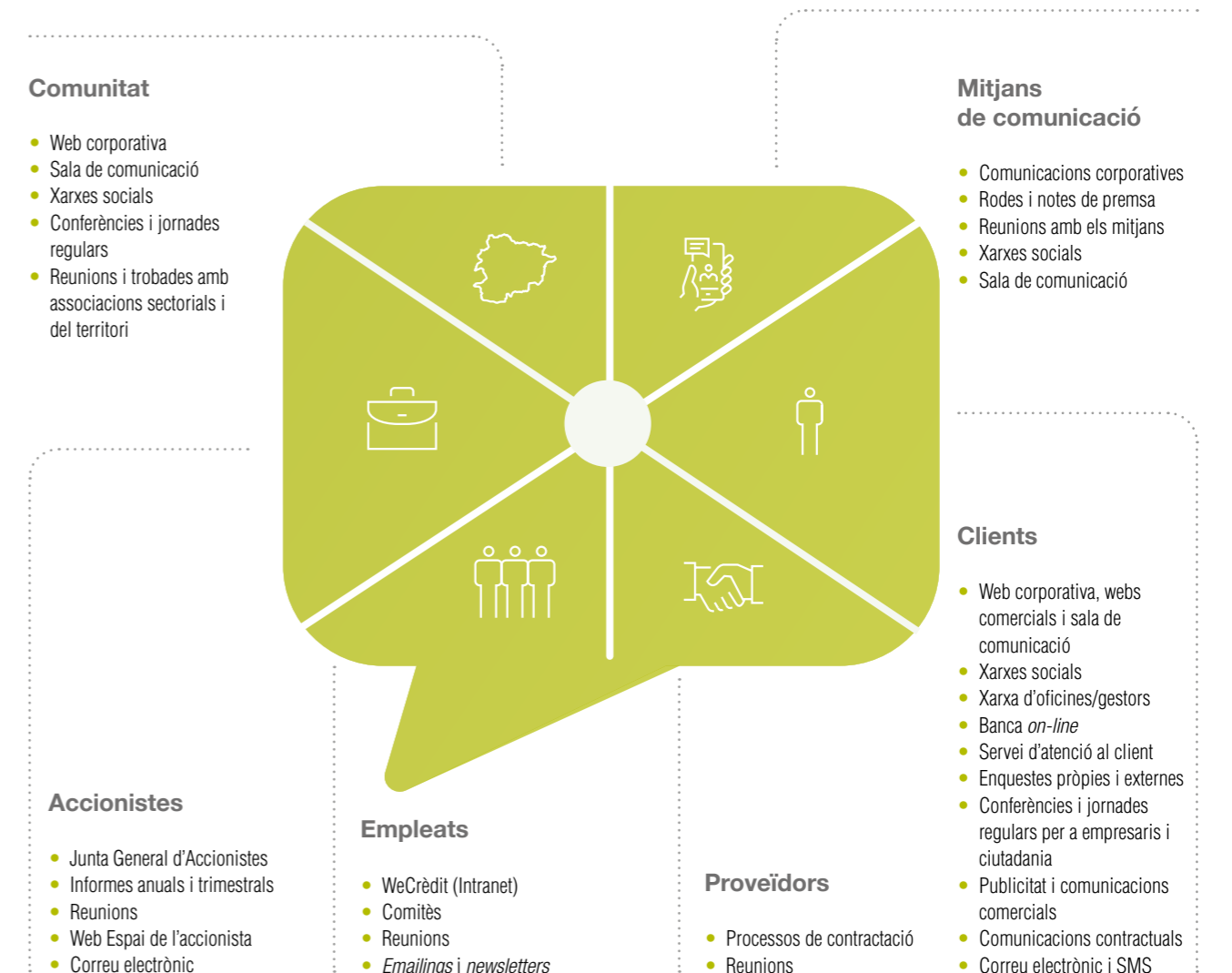


I Canals de comunicació i diàleg amb els grups d'interès

Els principals grups d'interès identificats per Grup Crèdit Andorrà són els clients, que esdevenen el centre de les decisions del negoci i la nostra raó de ser; els accionistes, com a propietat; els empleats, que són l'actiu més important i la clau per assegurar l'assoliment dels reptes; la comunitat, en la qual es vol repercutir impulsant-ne el progrés i el desenvolupament econòmic, social i ambiental; els proveïdors, per la seva importància a l'hora d'assegurar un servei de qualitat i segur, i els mitjans de comunicació, per la seva capacitat informativa i d'impacte a la societat, en un món cada vegada més transparent.

Ens esforcem per millorar els diferents canals que tenim amb els grups d'interès, a través de l'impuls de la digitalització de la companyia, d'una aposta per l'omnicanalitat, i de l'establiment d'una comunicació més contínua i dinàmica, per facilitar que ens informin sobre les qüestions i expectatives que tinguin en relació amb el nostre negoci o servei, i així ser capaços d'adaptar-nos-hi ràpidament.

Aquesta diversitat de canals de comunicació i diàleg ens permet assegurar una gestió efectiva i transparent dels nostres grups d'interès i així assegurar una creació de valor sostenible a llarg termini.



02

Créixer amb
una gestió
sòlida
i compromesa

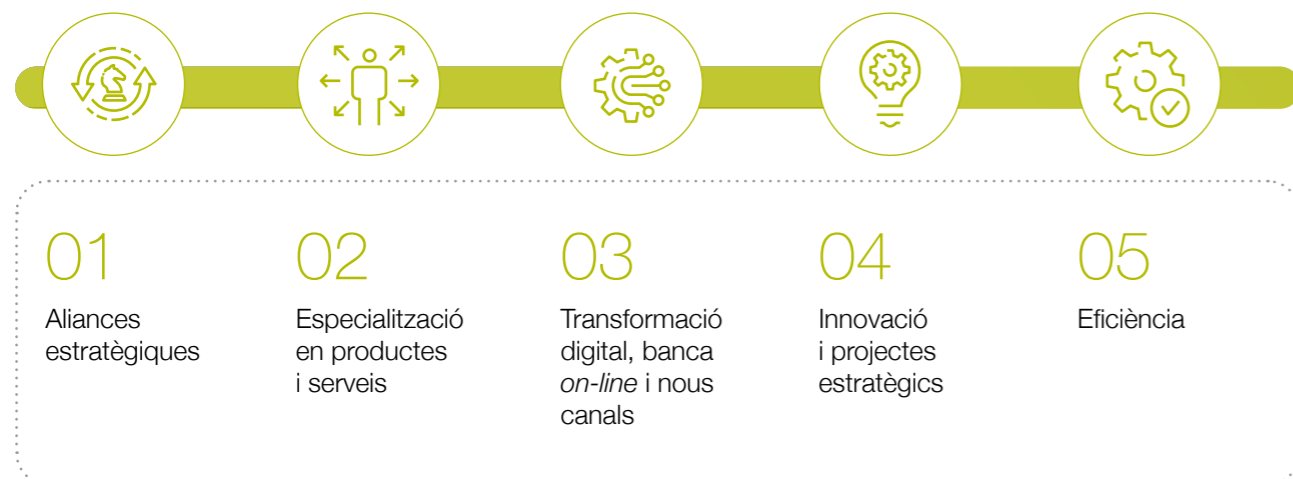
2.1

Balanç de l'estratègia de Grup

Hem continuat executant el Pla Estratègic del Grup d'acord amb els cinc pilars definits. En un any 2021 encara marcat per l'impacte de la pandèmia de covid, i les crisis sanitària i econòmica derivades, que han afectat

algunes previsions de consolidació de relacions comercials, la sòlida gestió portada a terme per l'entitat ens ha permès tancar, refermar i assolir amb èxit els objectius fixats.

Els cinc eixos de l'estratègia de negoci



01 | Aliances estratègiques

Hem aconseguit acords clau que contribuiran a reforçar i impulsar el nostre posicionament estratègic a la plaça financera andorrana, incrementar els resultats econòmics, aprofundir en el compromís amb sectors estratègics per a l'economia del país i enfortir el nostre rol pioner en l'àmbit de la sostenibilitat.

Adquisició de Vall Banc

L'adquisició, finançada íntegrament amb fons propis, permetrà a l'entitat reforçar les magnituds de negoci, consolidar el lideratge en el mercat andorrà i accelerar la consecució dels objectius previstos en el Pla Estratègic 2021-2023, tant en volum de negoci com en beneficis, per incidir positivament en la capacitat de servei al client i de resposta als reptes de futur.

L'operació de compra del 100% de Vall Banc, anunciada el setembre com a acord d'intencions, es va formalitzar el febrer del 2022, un cop rebudes les autoritzacions de l'Autoritat Financera Andorrana i la Comissió Nacional del Mercat de Valors espanyola.



La valoració de Fitch

«L'estratègia per adquirir Vall Banc, des del punt de vista del model de negoci, és positiva per a Crèdit Andorrà, ja que ha de permetre incrementar la capacitat de generació de beneficis».

Xavier Cornella,

conseller executiu i director general del Grup Crèdit Andorrà

«És una operació estratègica que reforça el nostre pla de creixement i que té com a objectiu consolidar el nostre lideratge a Andorra i enfortir el nostre compromís a llarg termini amb el progrés econòmic i social del país. L'especialització de Vall Banc és un valor afegit en l'objectiu de continuar oferint el millor servei possible al client.»

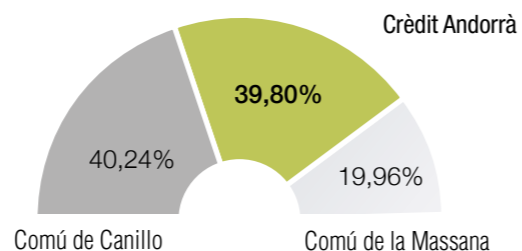
Més informació [+]



SETAP 365, un pas endavant en la unificació de l'esquí al país

SETAP 365, SA és el nom escollit per a la nova societat integrada per ENSISA i EMAP, amb la participació dels comuns de Canillo i de la Massana i Crèdit Andorrà per sumar els dominis esquiables de Soldeu-el Tarter i Pal Arinsal. La companyia té com a objectiu guanyar en competitivitat, enfortir sinergies i capacitats, a més d'abordar inversions per situar Andorra en el top 10 de les destinacions d'esquí mundials.

Estructura accionarial



Constitució de la nova societat SETAP 365, SA. © SETAP 365, SA

Consolidació de l'aliança amb Caser per a les assegurances

Crèdit Andorrà i Caser Seguros han ampliat la seva aliança estratègica a les assegurances de no-vida. Aquest nou acord consolida i dona continuïtat a la relació ja iniciada al seu dia entre els dos socis estratègics per a les assegurances de vida.

L'objectiu és continuar impulsant l'àmbit assegurador de totes dues entitats, incrementar el valor afegit al client i garantir la competitivitat i l'eficiència del negoci.

Acord amb GBS Finance a Espanya

Creand Wealth Management i GBS Finance han tancat l'acord per integrar GBS Finanzas Investcapital AV (especialitzada en *family office*) en la filial espanyola del Grup Crèdit Andorrà.

L'operació dona impuls al pla estratègic corporatiu, que preveu fer créixer el negoci a Espanya i a la resta de places on és present el Grup, amb el focus en entitats de referència en el sector que ens permetin consolidar el nostre model de banca privada i gestió d'actius.

Més informació a la pàgina 71.

Transversalitzar la sostenibilitat: adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI

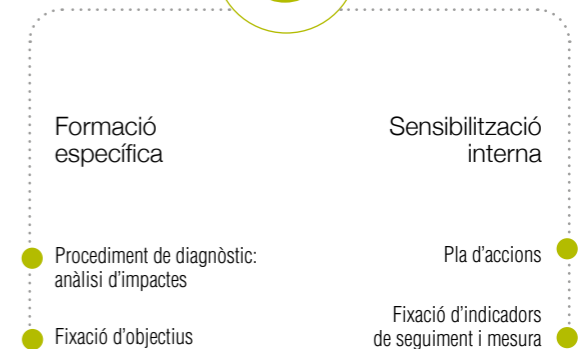


Crèdit Andorrà ha esdevingut signatari oficial dels Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides, un marc únic per a una indústria bancària sostenible desenvolupat a través d'una innovadora associació entre bancs de tot el món i la Iniciativa Financera del Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI).

Els principis permeten a Crèdit Andorrà incorporar la sostenibilitat en totes les seves àrees de negoci i identificar el potencial del Banc per generar un impacte més gran en la seva contribució a un món sostenible. També posicionen l'entitat per aprofitar noves oportunitats de negoci en l'emergent economia del desenvolupament sostenible.



Equip de treball transversal



Els objectius que l'entitat ha establert per desenvolupar durant el transcurs del projecte, i a través dels quals incrementar el seu impacte positiu, són:

Objectiu 1 Igualtat i diversitat

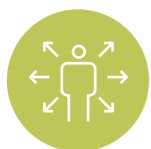
Promoure la igualtat i la diversitat dins l'entitat mateixa, partint d'un pla que estructurí les mesures de promoció de la igualtat, a partir d'una anàlisi i diagnòsi prèvies.

En tots aquests objectius, l'entitat ha pres un enfocament progressiu, que parteix inicialment de l'anàlisi i la identificació de l'estat actual en aquestes dues àrees d'impacte, a partir de les quals es concretaran objectius quantificables.

Objectiu 2 Resposta al canvi climàtic

Adaptació al marc de gestió de riscos climàtics proposat per TCFD, començant per la identificació dels riscos climàtics, per calcular i reduir l'exposició de la cartera als riscos físics i de transició. Alineament amb l'Acord de París.

El Grup de Treball de Banca Responsable realitza reunions periòdiques per compartir el progrés en l'estatus de les iniciatives, en les quals es ret comptes dels avenços realitzats i es coordina la implementació de les accions i l'assignació dels recursos necessaris.



02 | Especialització en productes i serveis

Accés al crèdit i al finançament

Moguts per oferir les solucions més adequades per satisfer els desitjos i necessitats dels clients, oferim diverses alternatives per facilitar l'accés al crèdit.



Crèdit Cotxe

El Crèdit Cotxe és un préstec al consum adreçat a persones interessades a adquirir un vehicle nou o de segona mà.



Préstec Il·lusió

El Préstec Il·lusió és un préstec al consum, llençat el 2021, per finançar compres o necessitats puntuals.

L'import màxim és de 40.000 € en un termini de fins a cinc anys, amb avantatges com ara un tipus d'interès atractiu, màxima adaptació de les quotes del préstec en funció dels ingressos anuals i màxima agilitat en la concessió i tramitació del préstec.



Productes per al finançament d'estudis

Crèdit Estudis

El crèdit permet finançar el cost de l'educació de llarga durada i les despeses que se'n puguin derivar.

CrèditPla Estudiant Dinàmic o Assegurat

Aquest crèdit permet estalviar de manera progressiva al llarg dels anys amb l'objectiu de fer front a les possibles despeses relacionades amb els estudis i la formació dels menors en general.

Plans Estudiant Piolet

S'adrecen a persones adultes amb fills, nebots, néts o infants al seu càrrec menors de 12 anys, que estiguin interessades a contractar un pla d'estalvi pensant en el seu futur.

Préstec Estudis

Crèdit Andorrà, amb la col·laboració de la Universitat d'Andorra (UdA), ofereix als seus estudiants un préstec per al finançament de la seva oferta formativa.

Productes i serveis per a particulars

Posem a disposició múltiples opcions de targetes Visa i Mastercard amb la fi de proporcionar un servei pròxim i oferir avantatges associats.



Visa Infinite

La targeta Visa Infinite ofereix als clients un gran ventall d'avantatges per comprar i viatjar amb els millors serveis d'assistència possibles i per gaudir d'un tracte preferent arreu del món. Com a targeta més exclusiva del mercat, disposa també d'amplis límits de disposició diària i mensual.

398
targetes
Visa Infinite



Carnet Jove 16PUNT30

Amb la targeta Carnet Jove 16PUNT30 apropem als clients joves exempcions de comissions en caixers, constants avantatges i descomptes en productes i serveis, i àmplies facilitats de finançament per accedir a la formació i als estudis universitaris.

6.814
targetes Carnet
Jove 16PUNT30



Piotargeta

Amb la col·laboració i el patrocini del Club infantil Piolet d'Andorra, aproximem la cultura de l'estalvi als més petits de la casa.

1.113
targetes
Piotargeta



ACA Master

La targeta de crèdit ACA Master és gratuïta i exclusiva per a socis de l'Automòbil Club d'Andorra i ofereix un ampli ventall de descomptes en carburants, oci i cultura, motor i viatges, a més de la possibilitat de domiciliar els pagaments en qualsevol altra entitat del país.

3.254
targetes
ACA Master



Visa Unicef

Les persones usuàries de la targeta Visa Unicef de Crèdit Andorrà col·laboren amb un donatiu anual i personal, i Crèdit Andorrà aporta a Unicef el 50% de les comissions percebudes per les compres internacionals efectuades amb aquestes targetes.

637
targetes
Visa Unicef

	2019	2020	2021
Aportació de Credit Andorrà	13.098,05 €	8.857,48 €	10.140,88 €*
Aportació dels clients	22.777,00 €	21.850,00 €	20.830,00 €**

(*) Aquesta quantitat correspon al 50% de les comissions d'ús corresponents a l'exercici del 2021 i que són transferides a Unicef.

(**) Aquesta quantitat correspon al total de les quotes que els titulars de les targetes han aportat durant el 2021.

La innovació com a motor d'inversió

Oferim opcions de participació i inversió en *start-ups* punteres de sectors tecnològicament innovadors i de generació d'alt valor afegit.

4Founders Capital II

Un fons de capital risc que inverteix en *start-ups* tecnològiques amb previsions d'elevat creixement i enfocades a la generació de valor, comercialitzat per Creand Wealth Management (Banco Alcalá).

Enfocat a inversors institucionals i *family offices*, que vulguin participar de la indústria tecnològica que es preveu d'elevada rellevància en els propers anys.



Fons Scale Lab

Scale Lab és un fons d'inversió que adquireix participacions d'empreses de creació recent que basen el seu model de negoci en una tecnologia diferencial i que tenen un elevat potencial de creixement.

Crèdit Andorrà els dona impuls a través del seu programa d'hiperacceleració empresarial.

Més informació a la pàgina 46.

Finançament responsable

Crèdit Andorrà té el compromís de seguir avançant en la introducció de criteris ambientals en la política de finançament.



Préstec Regenera

Aquest préstec posa a disposició d'empreses i particulars un finançament a mida per construir o rehabilitar immobles utilitzant criteris de sostenibilitat mediambiental i d'eficiència energètica.



Crèdit Cotxe Verd

Producte amb unes condicions de finançament avantatjoses per fomentar l'adquisició de vehicles 100% elèctrics.

Nous horitzons per a nous reptes

La gestora espanyola Creand Asset Management (Gesalcalá) ha obtingut l'autorització de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) per ampliar la seva activitat amb la gestió de vehicles d'inversió alternativa.

L'entitat ha rebut l'aprovació de l'organisme regulador per modificar el programa d'activitats i incloure l'activitat d'administració, representació i gestió de les inversions i gestió de les subscripcions i els reemborsaments d'Institucions d'Inversió Col·lectiva d'Inversió Lliure.

Després de rebre aquesta llicència per operar amb fons d'inversió lliure (FIL), Creand Asset Management està en disposició de gestionar vehicles d'inversió alternativa per a clients institucionals, als quals també podran accedir clients de banca privada.

Aquesta decisió s'emmarca en l'objectiu estratègic del Grup Crèdit Andorrà d'aprofundir en l'especialització dins de la indústria de gestió d'actius, i d'ampliar la gamma de productes i serveis, per oferir alternatives d'inversió que aportin valor afegit als clients.





03 | Transformació digital, banca *on-line* i nous canals

La transformació digital és un autèntic repte de valor i ha estat un dels nostres trets diferencials, que ens ha distingit com a banc pioner en productes, serveis i processos al servei del client, amb dos factors fonamentals:



La usabilitat, per facilitar i millorar l'experiència d'ús del client.



La seguretat, clau per oferir un servei de confiança.

Com una de les línies clau en l'estratègia operativa i de negoci del Grup, la fase més recent d'aquesta estratègia de transformació digital passa per:



Seguir **incrementant el negoci** obtingut dels canals digitals a través de la millora de l'oferta comercial.



L'augment de l'**operativa** des d'aquests canals.



La millora de l'**oferta omnicanal** amb noves aplicacions de mobilitat i de pagaments mòbils.



L'establiment d'eines que permetin l'**atenció a distància** dels clients.



També ens hem enfocat en la **digitalització de processos** crítics, com ara la progressiva implementació de la signatura digital a tota l'entitat, per tal d'oferir serveis més segurs i sostenibles.

Externalització del Servei d'Atenció al Client - Contact Center

Amb l'objectiu de mantenir el focus en la millora continuada en el servei als clients, hem arribat a un acord amb la societat Espic, un servei de Contact Center resultat de l'aliança estratègica de les companyies Andorra Telecom i MST Holding.

El canvi suposa millorar els processos interns buscant la màxima eficiència, així com la qualitat del servei al client, principalment mitjançant l'ampliació de l'horari d'atenció.



Més eficiència



Més horari
dil.- div.: de 8 a 20 h.
dis.: de 9 a 15 h.



Més atenció 24 hores / 365 dies
(servei targetes)

El canvi en el Servei d'Atenció al Client - Contact Center també és un pas més en el procés constant ja iniciat en la resta de canals digitals, com la banca *on-line* e-Crèdit, les *apps* e-Crèdit mòbil, Crèdit Wallet i Merkaat, i la comunicació a través de WhatsApp.

Crèdit Andorrà ha estat guardonat per segon any consecutiu com a **Millor banc digital d'Andorra 2021** per la publicació financera internacional *Global Banking & Finance Review*. Aquest premi, reconegut entre la comunitat bancària i financera a escala global, distingeix la innovació, l'estratègia i els canvis progressius i inspiradors duts a terme per aquelles entitats financeres que destaquen per la seva tasca i experiència en determinats àmbits del seu negoci.

La banca on-line en xifres

El **52,50%** de clients de Crèdit Andorrà són digitals.

4.264.753 accessos a la banca on-line (un **10%** més que el 2020).

9% més d'operacions a través de la banca on-line.

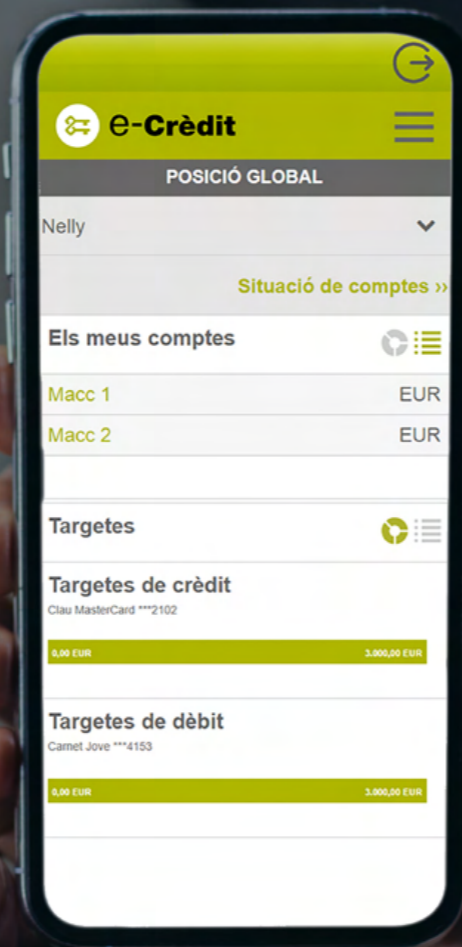
70% d'accessos a la banca on-line a través del mòbil.

Creixement del **121%** en el nombre de clients que fan servir "El meu gestor".

20.673 missatges rebuts a través de "El meu gestor".

+ de 70.000 trucades anuals rebudes a través del servei Línia Directa Crèdit, la banca telefònica de Crèdit Andorrà.

3.343 formularis rebuts de canals digitals (un **70%** més que el 2020).



Escoltar el client, el repte per a l'èxit

En el darrer any hem impulsat una nova manera de comunicar-nos amb els clients i de comercialitzar productes, a través de les *Customer Journeys*, que permeten establir un *engagement* i generar un impacte en el client

de forma més efectiva, a través d'un sistema que potencia l'apropament de productes i serveis especialitzats, més a mida de les necessitats i característiques de cada client.

Impacte a les xarxes socials corporatives



Corporatiu

941
seguidors

209.641
abast (usuaris)



Research

782
seguidors

104.010
abast (usuaris)



Corporatiu

4.568
seguidors

376.202
abast (usuaris)



Research

10.342
seguidors

226.285
abast (usuaris)



Corporatiu

464
seguidors

Comunicacions amb el client

17
campanyes de publicitat

748.517
impactes totals en
296 comunicacions

+ de 5,4
milions d'impressions

18.631
clics en 8 campanyes
digitals

605.715
clients en 234 e-mailings

103.147
clients en
52 comunicacions via SMS

39.655
clients en
10 comunicacions
via postal

Iniciatives comercials i de màrqueting

46
comunicats
comercials

7
seguiments
comercials

36
sortejos

24
campanyes

95
anàlisis
d'informació

Servei d'Atenció al Client - Contact Center

73.234
trucades rebudes

90%
de nivell d'atenció

8.971
e-mails gestionats

Banca fàcil, experta i segura



Firma digital

Els clients poden signar en format electrònic les transaccions més habituals que es duen a terme a les oficines de la xarxa comercial amb el mateix nivell de confiança i seguretat que amb la signatura tradicional.



Contractació i cita prèvia a distància

Oferim un nou servei d'alta a la banca *on-line* per telèfon, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines. També hem habilitat un servei per concertar cita prèvia, que permet proposar un dia i una hora, i si es prefereix una cita presencial a l'oficina o telefònica.



TPV Credit Virtual

Una passarel·la de pagament *on-line* perquè els clients puguin fer vendes en línia i acceptar pagaments ordenats amb targetes a través d'una plataforma segura de comerç electrònic.



MONEI

Crèdit Andorrà facilita als usuaris l'accés a la venda en línia a través de la *fintech* MONEI per poder integrar el seu negoci dins de les grans plataformes de comerç electrònic com Shopify, WooCommerce o Wix, entre altres.



e-Crèdit

La renovació de l'ecosistema web també s'ha estès a la banca transaccional, amb l'establiment d'un nou centre de notificacions, que aporta noves funcionalitats a la banca *on-line* amb l'objectiu de millorar les operacions, com alertes de transferències, de caducitat d'ordres permanents, ordres d'execució de valors, entre d'altres.



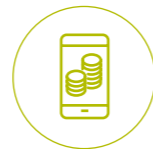
e-Broker

Una plataforma digital integrada a l'e-Crèdit que posa a disposició dels usuaris la informació més rellevant dels mercats perquè puguin invertir en renda variable i fons d'inversió de manera fàcil, visual i intuïtiva.



Certificat digital del Govern d'Andorra

L'e-Crèdit integra el certificat electrònic del Govern d'Andorra, el qual permet signar operacions a través d'aquest sistema d'autenticació als usuaris que en disposin. El Banc també utilitza el certificat electrònic del Govern per signar digitalment documentació dirigida a entitats públiques i parapúbliques d'Andorra, contribuint així a la reducció de l'impacte ambiental.



Crèdit Wallet

Un servei gratuït per fer pagaments directament des del mòbil, a través d'una targeta integrada de crèdit o de dèbit (Visa o Mastercard), per poder pagar amb un *smartphone*, com si fos una targeta addicional.



TPV Crèdit Link

Una passarel·la de pagaments que permet fer cobraments via *e-mail*, SMS o WhatsApp o qualsevol altra xarxa social per a negocis sense necessitat que disposin d'una pàgina web.

+3%

en el nombre d'altres a TPV Crèdit Link

+79%

en el nombre d'operacions a través de TPV Crèdit Link

+ de 2,2 M€

de volum d'operacions a través de TPV Crèdit Link



04 | Innovació i projectes estratègics

El nostre model de banca universal, basat en la innovació, la qualitat, la inclusió i l'especialització, ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels diferents perfils de clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i els canals digitals.

Innovation Hub

Andorra impulsa, des de fa anys, la innovació en projectes comuns amb diferents centres i entitats de prestigi internacional, i existeix una voluntat de redirigir l'economia del país cap a noves activitats d'alt valor afegit, per transitar dels sectors tradicionals, com l'esquí o el turisme, cap a una economia del coneixement, que permeti noves oportunitats, i amb l'objectiu d'esdevenir un pol d'innovació i d'emprenedoria.

Aquest escenari propici culmina amb l'Innovation Hub de Crèdit Andorrà, una iniciativa per generar negoci entre *start-ups* i el teixit de la petita i mitjana empresa (pime), sovint amb necessitat d'acompanyament a l'hora d'explorar el mercat d'oportunitats. En aquest sentit, ajudem a identificar *start-ups* amb un potencial de recorregut empresarial i a apropar les solucions que ofereixen a altres empreses. Gràcies al nostre *expertise* en la banca tradicional i al nostre arrelament al territori, som capaços d'unir diferents agents, professionals i empreses amb un objectiu similar: innovar en xarxa i generar nous negocis.

Des de Crèdit Andorrà, creiem fermament que la creació d'aquest entorn col·laboratiu, caracteritzat per un ampli intercanvi de coneixements i un servei de *scouting*, mentoria i suport, permetrà una major especialització i innovació en les diferents àrees del negoci bancari, així com una agilització de processos que es traduiran en una oferta de productes i serveis millorada, adaptada a les necessitats actuals dels nostres clients.

Partnership amb UniqVentures

Crèdit Andorrà col·labora permanentment amb els clústers d'Andorra per impulsar nous sectors econòmics. Desenvolupa aquest compromís a través de l'establiment de partenariats amb empreses de nova economia, que cerquen diversificar els negocis del país i aportar un alt valor afegit.

En el marc d'aquesta visió, hem establert un acord de col·laboració amb Uniq Ventures, entitat especialitzada en la creació d'*start-ups* (Venture Builder) a partir d'identificar tendències i necessitats de l'univers *fintech* i *insurtech* per unificar coneixements, capacitats, recursos humans i finançament. Fruit d'aquest acord s'han creat les *start-ups* Vesto i Octans.

L'objectiu és avançar cap al *hub* d'innovació que permeti consolidar un espai on emprenedors i *start-ups* treballin conjuntament i estableixin sinergies per al desenvolupament de solucions digitals disruptives amb tecnologies com *open banking*, *blockchain*, intel·ligència artificial, *banking-as-a-service* i actius digitals.

La col·laboració és fruit de la voluntat de Crèdit Andorrà de cercar aliances que incrementin el valor afegit i impulsin l'emprenedoria i la transformació digital del Banc.



Més informació [+]



El programa d'hiperacceleració empresarial Scale Lab Andorra, adreçat a empreses tecnològiques en fase de creixement o consolidació, ha suposat per a Crèdit Andorrà invertir, des de la inauguració del programa, en 15 empreses –després d'una avaluació que ha superat les 1.000.

Durant el 2021, el segon any consecutiu d'Scale Lab, s'ha invertit en vuit noves *start-ups* de diferents sectors: SAALG Geomechanics (geotècnia), Polaroo (finances personals), Cellab (biotecnologia), Jurny (tecnologia hotelera), Cleverea (assegurances digitals), Assembler Institute of Technology (centre de formació), Tuvalum (compravenda de bicicletes) i Chatwith (empresa de gestió a través de WhatsApp).

Casos d'èxit

Skitude és un dels exemples d'èxit del Scale Lab Andorra. Aquesta *start-up* s'especialitza en connectar esquiadors i aficionats als esports *outdoor* amb estacions de muntanya, oferint serveis com la compra de forfets, informació en temps real de les estacions i oportunitat de connectar amb altres esportistes. L'empresa ha passat a cotitzar a la borsa d'Oslo.

L'empresa **Sateliot** s'ha convertit en el primer operador de telecomunicacions per satèl·lit amb una connectivitat *Internet of Things* (IoT) global contínua, que fusiona xarxes terrestres i satèl·lits amb 5G. Pròximament, Sateliot llançarà una constel·lació de nanosatèl·lits per universalitzar el IoT amb cobertura 5G, després d'obtenir l'autorització provisional del Govern espanyol. També ha estat la companyia que, juntament amb Open Cosmos, ha dissenyat el nanosatèl·lit llançat el març del 2021 per part de la Generalitat de Catalunya.

Empreses invertides



ByHours
Microestades en hotels



Consentio
Intermediació per a comerciants de fruita i verdura



Made of Genes
Estudis de salut personalitzada combinant bioquímica i ADN



Nemuru
Préstecs 100% *on-line*



Vasquiat
Reserva de col·leccions de moda per a la temporada següent



Skitude
Millorar l'experiència de l'esquiador



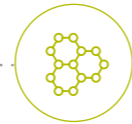
Sateliot
Cobertura 5G en zones remotes



Polaroo
Gestió proactiva de subscripcions



SAALG Geomechanics
Reducció de la incertesa geotècnica i optimització de projectes de construcció



Cellab
Biotecnologia



Jurny
Tecnologia hotelera



Cleverea
Assegurances digitals



Assembler Institute of Technology
Centre de formació per a desenvolupadors i altres perfils tecnològics



Tuvalum
Compravenda de bicicletes de segona mà



Chatwith
Gestió a través de WhatsApp

Nova pàgina de LinkedIn

El programa Scale Lab disposa d'una pàgina a LinkedIn, com a plataforma professional indispensable per fomentar la col·laboració entre els diferents actors involucrats.

També s'ha treballat en el desenvolupament d'una nova pàgina web, que aviat veurà la llum, amb un disseny i funcionalitat millorats, per tal d'atraure nous emprenedors i facilitar l'experiència digital d'inversors i altres grups d'interès.





05 | Eficiència

Reestructuració organitzativa en la gestió d'inversions

El Grup Crèdit Andorrà ha arribat a un acord amb l'empresa luxemburguesa MC Square per convertir-se en la societat gestora de les SICAV que fins ara eren gestionades per Crèdit Andorrà Asset Management Luxembourg. Aquesta aliança té com a objectiu optimitzar les estructures de les SICAV en termes d'eficiència, millorar les eines de gestió i garantir una òptima adaptació a les noves normatives i automatització de processos.

L'acord implica la migració de les SICAV a MC Square, i la delegació de la gestió d'aquestes SICAV a la gestora

andorrana del Grup, Crèdit Andorrà Asset Management, que fins ara actuava com el seu assessor (*Investment Advisor*). Tots aquests canvis s'han efectuat amb total transparència envers els inversors i accionistes, que han rebut notificacions electròniques i postals amb la informació corresponent.

L'operació s'emmarca en el pla del Grup Financer Crèdit Andorrà que cerca desenvolupar aliances estratègiques amb socis amb experiència i trajectòria contrastada a cada mercat i segment de negoci. El canvi de societat gestora i la delegació de la gestió a Crèdit Andorrà Asset Management han estat aprovades per la CSSF, el regulador luxemburguès.



Millor servei al client

L'objectiu és millorar l'eficiència i l'excel·lència al servei al client i avançar en l'especialització de productes i serveis que augmentin la diferenciació i el valor afegit, aprofitant l'experiència i el coneixement del col·laborador local.

Ambdues companyies comparteixen el desig de garantir la continuïtat del servei i minimitzar l'impacte dels canvis i, per això, es manté una part important de l'equip actual.

Els empleats de la gestora Crèdit Andorrà Asset Management Luxembourg s'integraran a l'equip de MC Square quan la migració de tots els fons sigui efectiva.



Actualitzacions regulatòries

Amb la seva àmplia experiència, MC Square aportarà el seu coneixement i desenvolupament continu a l'àmbit regulador per assegurar l'adaptació ràpida i òptima als nous processos reguladors, reduint els riscos operatius i proporcionant un impuls tecnològic.



Compromís amb Luxemburg

El Grup Crèdit Andorrà manté el seu compromís amb el mercat luxemburguès com a centre de gestió de fons per al conjunt del Grup.

Millora en la relació amb el client: nou servei de Contact Center

L'optimització i l'eficiència en les operacions s'ha traduït en l'externalització del servei de Contact Center, amb una ampliació de l'horari d'atenció, entre d'altres avantatges per als clients.

Més informació a la pàgina 41.

2.2

Govern corporatiu

El govern corporatiu és un dels pilars fonamentals que permeten executar l'estratègia del Grup Crèdit Andorrà. Per això, hem seguit implementant les accions ne-

cessàries per consolidar i reforçar el govern de l'entitat i alinear el Banc amb les millors pràctiques internacionals en matèria de transparència i ètica bancàries.

Estructura de la propietat

El capital social* de Crèdit Andorrà, SA està representat per dues tipologies d'accions, les accions de la classe A i les accions de la classe E. Ambdues classes d'accions tenen els mateixos drets econòmics i polítics, si bé les accions de la classe E estan sindicades quant als drets de transmissió i quant a l'exercici dels drets polítics.

El 31 de desembre del 2021 el capital social de Crèdit Andorrà, SA ascendeix a 63.102.130 euros distribuït en 901.459 accions, repartides en 894.396 títols de la classe A (99,22%) i 7.063 de la classe E (0,78%).

Classe A

99,22%

Classe E

0,78%



(*) El capital social és el valor econòmic dels béns que posseeix una empresa i les aportacions realitzades pels seus socis.

I Estructura de govern

Garantir l'objectivitat i la independència de criteri en els òrgans de govern decisoris del Banc, en línia amb les millors pràctiques internacionals en la matèria, és un objectiu prioritari.

Durant el 2021, s'ha reforçat el govern corporatiu de l'organització a través d'un esforç en la implementació de polítiques, que ha permès limitar el risc sancionador per l'incompliment de la normativa vigent. Així, les tasques s'han centrat principalment a desenvolupar i implementar l'important volum de polítiques que es van aprovar l'exercici anterior.

Òrgans de govern i control

Junta General d'Accionistes

Integrada per tots els accionistes de l'entitat, adopta les decisions finals en les qüestions rellevants.

En pro de la transparència, des del 2018, el Banc disposa d'una plataforma de comunicació directa amb aquest col·lectiu l'Espai de l'Accionista.

Consell d'Administració

Òrgan de representació plena, li corresponen les facultats de govern del Banc. Aprova les directrius bàsiques d'actuació a més de l'estratègia i les polítiques de risc, de control intern i de compliment normatiu, amb la doble funció de gestió i supervisió de l'entitat.

12
sessions

1
votació per escrit
i sense sessió



Antoni Pintat Mas
President



Rosa Pintat Santolària
Consellera



André Roelants
Conseller independent



Àngel Cadena Falip
Secretari (no conseller)



Jaume Casal Mor
Vicepresident



Alfons Casanova Martí
Conseller independent



Xavier Cornella Castel
Conseller executiu
i director general

Òrgans de direcció

El Comitè Executiu és el principal òrgan de direcció de Crèdit Andorrà i disposa d'una estructura de gestió, amb un enfocament basat en criteris d'eficàcia en la presa de decisions, agilitat en la gestió i adequació a les noves de-

mandes i necessitats del sector financer. Entre les seves responsabilitats es troben la implementació de l'estratègia, les polítiques i sistemes de gestió, els controls i els riscos per a l'operativa adequada del Banc.

Organigrama funcional



Xavier Cornella Castel
Conseller executiu i director general

Negoci



Martí Alfonso Simón
Director de l'àrea de Negoci Bancari Andorra



Esteban J. Estévez Zurita
Director de l'àrea de Negoci Bancari Internacional



Eduard Galceran Cerqueda
Director de l'àrea d'Inversions, Innovació
i Transformació Digital



Josep Brunet Niu
Director del Grup Assegurador

Suport estratègic*



Joan R. Mas Navarro
Director de Comunicació Corporativa,
Màrqueting i Nous Canals



Francesc Obiols Argerich
Director de Relacions Humanes

Finances i control



Francesc Jordà Blanes
Director de l'àrea de Planificació Financera,
Operacions i Mitjans



Xavier Soro Ventura
Director de l'àrea de Riscos Globals



Arpine Abgaryan Ghazaryan
Directora de l'àrea d'Assessoria Jurídica, Compliment
Normatiu i Prevenció del Blanqueig



Ramon Lladós Bernaus
Director d'Auditoria Interna del Grup*

Compromís social*



Francesca Ros Pascuet
Directora de la Fundació Crèdit Andorrà

* No són membres del Comitè Executiu.

Comissions delegades

El sistema de govern corporatiu de Crèdit Andorrà es recolza sobre les comissions, que assisteixen el Consell en diferents matèries, entre les quals hi ha la presa de decisions estratègiques, i que estan encapçalades per consellers independents.



Comissió d'Auditoria i Riscos

Estableix i supervisa el marc de control intern de Crèdit Andorrà, per tal que sigui adequat i efectiu, que inclogui l'establiment de funcions de risc, de compliment i d'auditoria interna competents, robustes i independents i que assegurin un entorn adequat per a l'elaboració de la informació comptable i financera.

5
sessions



Comissió de Nomenaments i Retribucions

Assumeix per delegació del Consell la funció clau d'establir i supervisar la política de nomenaments i els plans de successió de persones amb funcions clau dins de l'entitat. Assumeix igualment la funció d'establir i supervisar el marc de retribució a llarg termini dels principals directius i membres del Consell d'Administració.

4
sessions



Comissió Preparatòria

Prepara l'ordre del dia i les matèries per tractar en les reunions del Consell d'Administració.

7
sessions

Addicionalment diversos comitès donen suport a la direcció en la presa de decisions:

Comitè d'Actius i Passius i de Riscos

Comitè d'Estratègia d'Inversió

Comissió Superior de Crèdits

Comitè de Prevenció de Blanqueig de Diners

Comitè Deontològic

Comitè d'Eficiència

Comitè de Crisi per la contingència de la covid-19

Novetats internes aprovades

Norma del Servei d'Atenció al Client

S'han modificat substancialment les normes internes del Servei d'Atenció al Client amb la finalitat d'adaptar-se a les millors pràctiques bancàries i els estàndards internacionals. Aquesta normativa es troba completament implementada a l'entitat, i permetrà garantir una resolució de queixes de clients més objectiva i independent.

En la resolució d'aquestes queixes i denúncies, hi té a veure també la millora en el canal de denúncies internes, en el qual s'empra l'aplicació externa WhistleB per garantir-ne l'anonimat. La gestió i la tramitació posteriors d'aquestes denúncies es duu a terme des del departament de Compliment Normatiu.

Aquesta implementació a la matriu a Andorra pretén marcar el rumb a les filials europees i suposa un avançament a la regulació europea en la matèria, en vigor des del 31 de desembre de 2021.

Control de l'abús de mercat

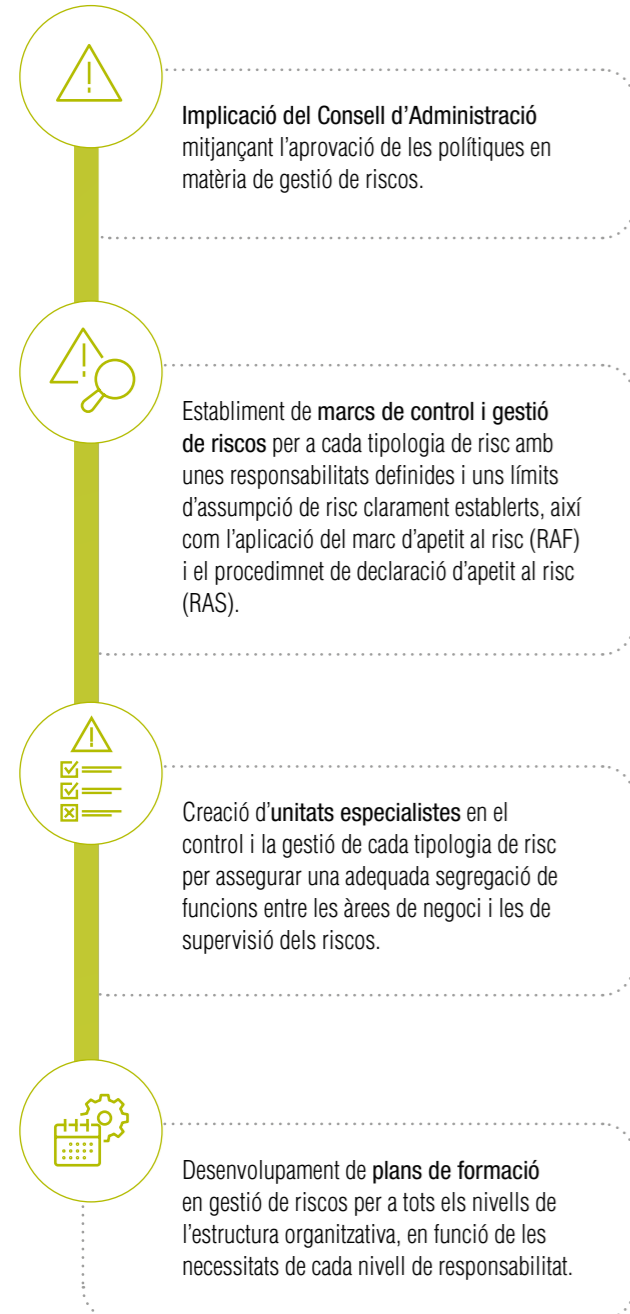
Les pràctiques d'abús de mercat, com la utilització o transmissió d'informació privilegiada, poden resultar en una manipulació fraudulenta del mercat (de preus o volums). Per a l'aplicació d'aquesta política per prevenir i evitar aquestes pràctiques, el 2021 l'organització ha adquirit una eina tecnològica que ha permès implementar 33 alertes i diversos controls.

Les alertes són analitzades per un equip especialitzat i els resultats es reporten trimestralment al Comitè d'Auditoria i Riscos. Així mateix, en cas de detectar qualsevol incidència o indici d'abús de mercat, se n'informa l'autoritat de supervisió.



I Gestió integral del risc

Crèdit Andorrà considera que per mantenir una activitat inversora amb un perfil de risc de nivell baix/moderat i conservador és fonamental disposar d'una cultura de riscos en tota l'organització:



Marc de gestió del risc

El nostre sistema de govern corporatiu s'estructura en un marc que defineix les responsabilitats en la gestió del risc seguint el model de les tres línies de defensa, seguint els principis de govern corporatiu per a bancs i seguint les recomanacions del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea.

Aquestes línies de defensa estan segregades jeràrquicament i treballen amb independència i coordinació entre elles.



L'activitat del 2021 destaca per la incorporació de metodologies de control i càlcul de riscos innovadores, per acostar-nos a les millors pràctiques de mercat dels bancs europeus. La implantació de les noves eines i mesures de càlcul de riscos permetrà millorar la capacitat de suportar i afrontar possibles riscos en el futur.

Aquest avenç s'ha vist reforçat per l'ajust organitzatiu a l'àrea de Riscos, amb la reestructuració dels diferents departaments per a una més sòlida consolidació dels equips i millor organització de funcions internes de la segona línia de defensa.

L'allau de normativa bancària i financera que s'està aprovant i emetent per part de diferents institucions i reguladors ha fet centrar els esforços en la planificació de totes les regulacions i legislacions d'impacte fins al 2025, per tal d'ordenar i preparar els *reportings* vinculats que aquestes regulacions i legislacions requeriran. En aquesta línia, s'ha treballat amb una visió integradora amb l'objectiu d'homogeneïtzar i consolidar la resposta que se'n dona tant des de la matriu del Grup a Andorra com també a les filials europees, tasca que ha estat possible gràcies a un treball conjunt i coordinat entre els equips i comitès responsables de les diferents geografies, i que permetrà l'adaptació harmonitzada a les diverses regulacions segons la seva entrada en vigor a les diferents jurisdiccions.

Una de les fites destacables en el marc d'aquest exercici de divulgació és la publicació, des del 2019, de l'*Informe de Solvència* de l'entitat i de l'*Informe d'autoavaluació de capital i de la liquiditat* (IACL). Amb la divulgació d'aquests informes, el Banc referma el seu compromís amb la transparència, la rendició de comptes davant els grups d'interès, i l'estricta compliment normatiu de la regulació vigent.

En l'elaboració d'aquests informes s'han tingut en compte les directrius sobre els requisits de divulgació publicades per l'European Banking Authority (EBA/GL/2016/11), que desenvolupen els requisits definits pel marc del Pilar III de l'Acord de capital del Comitè de Basilea, les directrius emeses per l'AFA en la *Guia supervisora relativa als Processos d'Autoavaluació del Capital (PAC) i de la Liquiditat (PAL) de les Entitats Bancàries*, així com de les disposicions del títol 3, capítol vuitè, Divulgació per part d'entitats, de la Llei 35/2018 de solvència, liquiditat i supervisió prudencial d'entitats bancàries i empreses d'inversió.

Compliment Normatiu

Els objectius del Grup en matèria de riscos de compliment i conducta són minimitzar la probabilitat que es produeixin irregularitats i que les irregularitats que eventualment puguin produir-se s'identifiquin. El departament de Compliment Normatiu és l'òrgan de caràcter intern i permanent responsable de la identificació, avaluació, mitigació, supervisió i informació, de manera efectiva, independent i contínua, del risc de compliment i n'informa el Consell d'Administració.

L'abast del departament comprèn les matèries següents, entre d'altres:

- Protecció de l'inversor en la prestació de serveis d'inversió i auxiliars.
- Intercanvi automàtic d'informació en matèria fiscal.
- Servei d'Atenció al Client.
- Protecció de dades de caràcter personal.
- Assessorament a les diferents línies de negoci.
- Estudi d'impacte de regulació i normativa.
- Redacció de procediments i polítiques per garantir el compliment normatiu en l'activitat del Banc.
- Sensibilització al Banc en matèria de compliment normatiu.
- Control de compliment de les obligacions legals i reguladores de les normes ètiques i de conducta i de les polítiques internes, per part del Banc, l'alta direcció i el seu personal, a més de l'assessorament al Consell d'Administració.
- Avaluació regular de l'adequació i l'eficàcia de les mesures i els procediments establerts per detectar qualsevol incompliment, així com de les mesures adoptades per combatre les possibles deficiències del Banc en el compliment de les seves obligacions.
- Control de l'abús de mercat.



En la línia de la implantació de noves solucions tecnològiques, el Banc ha implementat eines digitals que incorporen elements d'intel·ligència artificial i de tractament de *big data* per a una més eficaç i eficient tasca en el control i la prevenció del blanqueig de capitals.

Durant el 2021, aquestes eines, ja adquirides l'exercici anterior, han estat parametrades amb diferents algorismes i s'han implementat tots els controls, que permetran una més eficient prevenció del blanqueig de capitals, una àrea estratègica des del punt de vista de riscos i que és objecte de control tant dels reguladors bancaris i financers com de la resta de grups interès del Banc.

En el marc de l'estudi d'impacte de regulació i normativa i l'adaptació, cal destacar que durant el darrer any hem participat activament, a través de l'Associació de Bancs, d'un esborrany de l'adaptació de la Llei 8/2013 a la Directiva 2014/65/UE anomenada MiFID II.

L'objectiu d'aquest document és traslladar al Govern d'Andorra les inquietuds i consideracions del sector, perquè puguin ser tingudes en compte un cop el projecte segueixi el seu curs legislatiu. D'aquesta manera, mostrem una implicació activa en les necessitats comunes del sector bancari del país, garantim la nostra presència en els debats i assumptes amb potencial afectació sobre la nostra activitat, i reforcem la col·laboració institucional amb els òrgans de govern i reguladors.

I Finances sostenibles

El compromís del Banc amb la integració de criteris ambientals, socials i de bon govern corporatiu (ASG) en l'anàlisi integral de riscos es materialitza amb la incorporació de polítiques i procediments, amb l'objectiu de contribuir que cada àrea, departament i unitat esdevingui permeable a aquests criteris de sostenibilitat.

En aquesta línia, l'organització ha emprès un projecte en matèria de finances sostenibles, per adaptar-se als diferents marcs normatius i reguladors en aquest àmbit. El projecte, en el qual participen diverses àrees i departaments de les diferents geografies on Crèdit Andorrà té presència a Europa, ha comportat l'elaboració de polítiques per a la consideració dels riscos de sostenibilitat en les inversions i l'alineament de les polítiques de remuneracions amb la integració d'aquest tipus de riscos. Aquestes polítiques han estat acompanyades de tasques d'actualització de la informació precontractual dels productes i serveis oferts per les entitats, així com de la informació disponible a les pàgines web, amb l'objectiu de millorar la divulgació a clients i inversors sobre la integració de riscos ASG.

Durant el 2021, els avenços fets en el marc del projecte han tingut lloc a les filials del Grup amb seu en territori de la Unió Europea, on la regulació de divulgació en matèria de finances sostenibles ha tingut una aplicació més immediata. S'espera que els esforços realitzats a les filials d'Espanya (Creand Wealth Management i Creand Asset Management) i Luxemburg (Creand Wealth & Securities) marquin el rumb cap a la homogeneïtzació en el conjunt del Grup, preveient-se l'adaptació a la normativa també a Andorra durant el 2022.

A banda d'aquestes fites per adaptar-se a les normes imposades pels reguladors competents i a les expectatives dels inversors, també s'han integrat les qüestions ASG en la funció de control intern de l'entitat. Així, durant el 2021 s'ha treballat en un nou Pla d'Auditoria Interna trianual, que considera com a peça integral l'auditoria ambiental, i que a més està plenament adaptat als nous riscos derivats del nou context financer causat per la covid-19 i a les línies directrius establertes al Pla Estratègic del Banc.

Aprovació de polítiques d'integració de riscos ASG a les filials d'Espanya i Luxemburg

El projecte de finances sostenibles ha portat a l'elaboració d'una Política d'Integració de Riscos ASG en les decisions d'inversió i assessorament a les filials d'Espanya (Creand Wealth Management i Creand Asset Management) i Luxemburg (Creand Wealth & Securities).

L'aprovació d'aquestes polítiques, que ha tingut lloc al mes d'octubre del 2021, forma part de les accions dutes a terme per adaptar-se als requeriments del Reglament de Divulgació de Finances Sostenibles de la UE (conegut com Reglament SFDR), i suposa la consideració formal dels riscos de sostenibilitat en les inversions.

Les esmentades polítiques són el paraigua normatiu que empara el desenvolupament de criteris, mètodes i procediments definits que permetin l'efectiva integració dels riscos de sostenibilitat i els aspectes ASG a l'hora de prendre les decisions d'inversió, dissenyar productes que tinguin en compte factors ASG i avaluar l'exposició d'actius a potencials riscos de sostenibilitat. Permetran estructurar futurs desenvolupaments que es materialitzin en el marc de l'adaptació a la regulació en matèria de finances sostenibles, que es troba en contínua evolució.

Integritat i ètica en la gestió

El Grup Crèdit Andorrà vetlla per la integritat i l'ètica tant en els seus negocis com en el dia a dia a l'organització, a través del conjunt de valors, codis i procediments establerts:

Codi Deontològic de l'Associació de Bancs Andorrans

Estableix els estàndards d'honestat, integritat, professionalitat i confidencialitat que les entitats bancàries andorranes han de complir en les seves relacions amb clients, tercers, supervisors i reguladors.



Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC)

Permet ajustar les actuacions de Crèdit Andorrà, així com les dels seus òrgans d'administració, direcció i empleats, a les normes de conducta que els són aplicables en l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors, per fomentar la transparència en els mercats i per preservar en tot moment l'interès legítim dels inversors.



Codi ètic i de conducta

Té la finalitat d'establir i fer respectar els principis ètics que han de governar els negocis i les activitats que duu a terme el Grup. El Codi ètic i de conducta és aplicable a Crèdit Andorrà, SA i a les entitats participades, sigui quin sigui el país on operin.



Pacte Mundial

Com a membre signatari del Pacte Mundial, el Grup es compromet a respectar els 10 principis que n'emaneixen, emmarcats en els àmbits dels drets humans, les normes laborals, el medi ambient i la lluita contra la corrupció.



El Grup compta amb les següents polítiques per garantir els compliment dels principis d'integritat i ètica:

- Política de Seguretat de la Informació
- Política de classificació de renda fixa sota NIFF9 (models de negoci)
- Norma Canal de Denúncia (*whistleblowing*)
- Codi Ètic
- Política de gestió de conflictes d'interès
- Política de gestió de conflictes d'interès del Consell d'Administració
- Reglament intern de conducta en el mercat de valors (RIC)
- Marc d'apetit al risc del Grup Crèdit Andorrà (RAF)
- Política de prevenció de blanqueig de diners o valors i finançament del terrorisme
- Política de Responsabilitat Social Corporativa
- Política d'incentius
- Política de salvaguarda d'actius
- Política de compliment normatiu
- Política d'Auditoria Interna
- Política FATCA
- Política de protecció de l'inversor
- Norma del Servei d'Atenció al Client – (aprovació 2021)
- Procediment per a la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell d'Administració, direcció general i responsables de funcions de control de Crèdit Andorrà

Ciberseguretat

Conscients de la necessitat de garantir la seguretat de la informació entre el Grup i els nostres clients, adoptem les màximes mesures de seguretat per garantir la protecció

i confidencialitat de les comunicacions, tant des del punt de vista transaccional com relacional.

Seguretat en l'operativa bancària dels clients



Consells pràctics

Oferim recordatoris periòdics als clients sobre seguretat informàtica i el protocol de Crèdit Andorrà pel que fa a les comunicacions bidireccionals: petició de contrasenyes, verificació de connexió segura...



Protecció de dispositius

Recomanacions adreçades a mantenir bones pràctiques, com ara l'actualització dels navegadors o evitar connectar-se a xarxes Wifi públiques.



Comerç electrònic segur

Sistema d'autenticació gratuït que permetrà comprar per Internet de manera més segura i evitar així possibles frau en comerços adherits als sistemes de pagament Verified by Visa i MasterCard Secure Code.



Phishing

Consells pràctics *antiphishing* (el *phishing* és una activitat fraudulenta que busca aconseguir il·lícitament dades personals de tercers suplantant la identitat de l'usuari per aconseguir-ne informació confidencial).



Sistema de validació SMS/OTP

Hem implementat un nou sistema de validació SMS/OTP en les operacions dels clients, en substitució de l'antiga targeta de coordenades, facilitant així l'operativitat i reforçant la seguretat en les transaccions.

03

Creació de valor econòmic sostenible



3.1

Estats financers del Grup Crèdit Andorrà

I Estats de situació financera

Actiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2021	31.12.2020 (*)
Efectiu, saldos en efectiu als bancs centrals i altres dipòsits a la vista	8	587.245	399.792
Actius financers mantinguts per negociar	9.1	23.224	27.699
Actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	9.2	179.872	178.167
Actius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	77.541	17.644
Actius financers a valor raonable amb canvis en altre resultat global	11	250.248	89.635
Actius financers a cost amortitzat		3.667.083	3.791.512
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	-	-
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura del risc de tipus d'interès	14	13.239	18.910
Inversions en negocis conjunts i associades	3	78.953	74.350
Actius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	-	-
Actius tangibles	15	163.926	172.619
Actius intangibles	16	101.981	113.594
Actius per impostos	45	16.300	18.395
Altres actius	17	42.546	44.145
Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	97.563	98.896
TOTAL D'ACTIU		5.299.721	5.045.358

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius. Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2021, disponibles a informeannual.creditandorragroup.com/

Passiu

En milers d'euros	Nota	31.12.2021	31.12.2020 (*)
Passius financers mantinguts per negociar	9.3	20.944	25.107
Passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats	10	125.910	78.338
Passius financers a cost amortitzat	19	4.270.307	4.073.151
Derivats - Comptabilitat de cobertures	14	13.087	18.318
Canvis de valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb una cobertura de risc de tipus d'interès	14	-	-
Passius emprats per contractes d'assegurança i reassegurança	20	258.768	258.122
Provisions	21	19.508	19.694
Passius per impostos	45	2.892	5.467
Capital social reemborsable a la vista		-	-
Altres passius	23	65.253	63.267
Passius inclosos en grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda	18	-	-
TOTAL DE PASSIU		4.776.669	4.541.464

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius. Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2021, disponibles a informeannual.creditandorragroup.com/

Patrimoni net

En milers d'euros	Nota	31.12.2021	31.12.2020 (*)
Capital	24	63.102	63.102
Prima d'emissió	24	-	-
Instrumentos de patrimoni emesos diferents de capital		-	-
Altres elements de patrimoni net		-	-
Altre resultat global acumulat	26	-173	2.721
Guanyos acumulats		-	-
Reserves de revaloració		-	-
Altres reserves	24	419.967	393.960
(-) Accions pròpies	25	-	-
Resultats atribuïbles als propietaris de la dominant	4	32.978	30.040
(-) Dividends a compte	4	-	-
Interessos minoritaris (participacions no dominants)	27	7.178	14.071
TOTAL DE PATRIMONI NET		523.052	503.894
TOTAL DE PATRIMONI NET I PASSIU		5.299.721	5.045.358

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius. Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2021, disponibles a informeannual.creditandorragroup.com/

I Estats de resultats

En milers d'euros	Nota	31.12.2021	31.12.2020 (*)
Ingressos per interessos	34	48.243	53.611
(Despeses per interessos)	34	-15.768	-20.620
(Despeses per capital social reemborsable a la vista)		-	-
Ingressos per dividends	35	287	157
Ingressos per comissions	36	105.002	111.905
(Despeses per comissions)	36	-22.745	-28.378
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	13.165	38.764
Guany o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	37	4.524	5.146
Guany o pèrdues per actius financers no mantinguts per negociar valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	37	6.929	-2.461
Guany o pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets	37	-52	1.165
Guany o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	14	-210	-955
Diferències de canvi (guany o pèrdua), netes	37	2.737	4.785
Guany o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	37	23.166	-88
Altres ingressos i despeses d'explotació	38	8.522	11.202
Altres ingressos i despeses d'actius i passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	38	982	899
TOTAL DE RESULTAT D'EXPLOTACIÓ NET		174.782	175.132

Continua a la pàgina següent >

En milers d'euros	Nota	31.12.2021	31.12.2020 (*)
(Despeses d'administració)		-120.866	-115.714
(Amortitzacions)	41	-22.574	-22.369
(Provisions o reversió de provisions)	42	-2.451	6.170
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats i guanys o pèrdues per modificació)	43	1.323	-7.350
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts i associades)		-	-
(Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers)		308	88
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	3.6	-	-
Participació en els guanys o pèrdues de les inversions en dependents, negocis conjunts i associades	44	3.754	2.814
Guany o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes	18	-345	661
GUANY I PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		33.931	39.432
GUANY O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		32.841	32.598
GUANY O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS D'ACTIVITATS ININTERROMPUDES		143	-735
GUANY O PÈRDUES DE L'EXERCICI		32.984	31.863
ATRIBUÏBLES A INTERESSOS MINORITARIS (PARTICIPACIONS NO DOMINANTS)		6	1.824
ATRIBUÏBLES ALS PROPIETARIS DE LA DOMINANT		32.978	30.040
RESULTAT PER ACCIÓ (BÀSIC) - EN EUROS	4	36,87	33,59
RESULTAT PER ACCIÓ (DILUÏT) - EN EUROS	4	36,87	33,59

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius.
Les notes 1 a 49 formen part integrant dels estats financers de 31 de desembre del 2021, disponibles a informeannual.creditandorragroup.com/



3.2

Negoci bancari

Àrea de Negoci Bancari Andorra

Crèdit Andorrà estructura el seu negoci bancari a Andorra en dues grans àrees d'activitat, Banca Comercial i Banca Privada, amb una proposta de valor centrada en el client, la innovació en productes i serveis, i el compromís amb el país.

L'àrea de Banca Privada es complementa funcionalment amb dues unitats més, enfocades a l'assessorament i la personalització del servei: les unitats de Grans Clients i de Planificació Patrimonial.

Àrea de Negoci Bancari Andorra

Banca Comercial
48%



Banca Comercial

La millora constant en la banca a distància i en la digitalització de processos ens permet adaptar-nos amb agilitat i seguretat a les necessitats i tendències del mercat, que durant l'inici del 2021 encara ha continuat notablement alterat per la contingència de la covid-19.

La divisió de Banca Comercial s'estructura en tres unitats

Banca Retail	55%	Banca Corporate	36%
Banca Personal	9%		

Banca Retail

Oferim una banca adaptada a les necessitats dels clients particulars i a les seves expectatives, fonamentada en

la multicanalitat i una àmplia proposta de productes, a través de la xarxa comercial més àmplia del Principat.



10
oficines

24
caixers

85
professionals

15
caixers per ingressar

12
dispensadors de canvi

2.475 M€
de volum de negoci

Caixers automàtics amb tecnologia 'contactless'

Hem incorporat la tecnologia *contactless* a tota la renovada xarxa de caixers automàtics. Els nous dispositius milloren les funcionalitats i operatives disponibles, alhora que ofereixen una usabilitat més digital, actual i segura per fer l'experiència de l'usuari més còmoda, àgil i ràpida.

A banda de la nova funcionalitat tecnològica, que permet realitzar les operacions sense necessitat d'introduir la targeta al caixer, la nova xarxa també incorpora pantalles tàctils i més grans, que ofereixen una visió més clara i faciliten les operatives.



Banca Corporate

Donem resposta a les necessitats més específiques del teixit empresarial nacional amb un equip de gestors especialitzats. Enfocats en la tecnologia i l'eficiència, treballam per oferir-los productes i serveis adaptats a les condicions canviants del mercat.

Destaca el creixement significatiu de la banca *real estate*, fruit de la recuperació de l'activitat immobiliària. Per això hem creat equips especialitzats, amb trajectòria i experiència en el sector focalitzats, entre d'altres, en l'atracció i l'acompanyament en aquest àmbit.



Dades generals

16
professionals

1.444 €
de volum de negoci

Tipologia de clients

- Grups empresarials
- Institucions
- Administracions públiques i parapúbliques

Productes i serveis

- Finançament a mida de les necessitats dels negocis
- Comerç internacional (suport de tot tipus a l'activitat internacional de les empreses del país)
- *Confirming* (gestió del pagament de les compres als proveïdors)
- Solucions *on-line* segures
- Inversions i optimització de la tresoreria i el capital de les empreses
- Assessorament a les empreses en els seus nous projectes

Banca Personal

Amb l'objectiu d'ampliar els nostres serveis a tots els segments de clients, la unitat de Banca Personal proporciona atenció a clients amb unes necessitats pròpies

i particulars, oferint solucions de gestió i productes d'inversió més enllà dels proporcionats per la Banca Retail.



7
gestors

Atenció en oficina



Servei a mida



Servei d'assessorament



Solucions específiques



Equip especialitzat

Banca Privada

La unitat ofereix assessorament personalitzat i especialitzat en gestió d'actius i inversions, arquitectura oberta i *multibooking*, incloent assessorament *on-line* a través de la plataforma pionera Merkaat. L'expansió internacional del negoci es materialitza des d'Andorra amb el departament de Noves Geografies i a la resta de territoris amb les filials on som presents.

El nostre model de gestió



Atenció multidisciplinària

Preservació i protecció del patrimoni



Flexibilitat

Esquema de comissions basat en resultats



Enfocament integral del patrimoni

L'activitat de banca privada al país es caracteritza per l'especialització en el servei, a través d'equips exclusivament dedicats a atendre els clients, amb un enfocament fonamentat en el tracte proper i un seguiment constant dels seus requeriments i inquietuds.

L'organització de reunions matinals de manera regular ha permès, a banda de potenciar la formació i l'intercanvi d'idees entre els membres de la xarxa comercial, incrementar la proactivitat comercial dels equips gestors, i el resultat ha estat un major rendiment i potenciació d'habilitats.

Projecte Fast Track Onboarding

Aquest projecte innovador neix amb la idea d'agilitzar i simplificar el servei d'*onboarding*, aprofitant les capacitats digitals del Banc. La iniciativa permet atraure nous clients eliminant la barrera física que sobre tot pateix un perfil concret de clients de banca privada, com ara expatriats que vulguin planificar una tornada fiscalment efectiva, residents a països amb jurisdiccions similars que valorin Andorra com a lloc de residència, o nous residents amb un perfil tecnològic.

El Fast Track Onboarding possibilita que un client pugui donar-se d'alta en un màxim de 48 hores i de manera completament digital, simplificant la tramitació en temps i forma, i apostant per un format de documentació *paperless*, tendència que permet una gestió de dades més segura i sostenible.

Amb l'objectiu de facilitar un tractament proper i personal amb el client i simplificar el procés, s'ha creat la figura del *welcome agent*, una persona dedicada a donar suport al client, i s'ha treballat en la creació d'un *welcome pack*.



53
professionals

4.262 M€
de volum de negoci

I Àrea de Negoci Bancari Internacional

Optimitzar el creixement del negoci en els mercats on som presents (Espanya, Luxemburg, els Estats Units i l'Amèrica Llatina) és el repte de la unitat, que ha liderat

el procés d'implantació de la nova marca Creand com a vector estratègic per al posicionament de l'entitat en l'àmbit internacional.

Europa: Espanya i Luxemburg

L'àrea gestiona la seva activitat a Europa a través de Creand Wealth & Securities (Banque de Patrimoines Privés), amb seu a Luxemburg, i de Creand Wealth Management

(Banco Alcalá), amb tres oficines a Espanya (Madrid, Barcelona i València).



Creand Wealth & Securities
(Banque de Patrimoines Privés)

La plaça luxemburguesa continua sent el motor de creixement per al mercat institucional del Grup, prestant servei a clients institucionals en estructures d'inversió a mida, tant en vehicles regulats com no regulats, gràcies a un equip altament especialitzat.



Creand Wealth Management
(Banco Alcalá SA)

Amb un posicionament estratègic de banca privada boutique i centrada en l'assessorament de clients a través de tres oficines (Madrid, Barcelona i València), ha tancat l'exercici amb un volum d'actius de 2.481 milions d'euros.

L'activitat en la plaça financera espanyola ha reportat un creixement absolut de més de 220 milions d'euros i un 10% en termes de volum.

Creand[©]

Wealth & Securities



Gestió discrecional de carteres



Assessorament: propostes d'inversió personalitzades i adaptades al perfil de risc del client



Actius alternatius: Private Equity, HF, Commodities, Real Estate...

104
empleats

8.367 M€
de volum de negoci

Creand[©]

Wealth Management

81
empleats

2.481 M€
de volum de negoci

Acord amb dos nous socis per enfortir el creixement

Creand Wealth Management ha arribat a un acord amb GBS Finance per integrar l'agència de valors GBS Finanzas Investcapital AV, especialitzada en assessorament a alts patrimonis i *Family Office*.

L'operació és una aposta ferma per continuar enfortint el creixement internacional del Grup Crèdit Andorrà i té com a objectiu potenciar un model basat en l'assessorament patrimonial transparent i global, totalment centrat en el client, amb una arquitectura oberta i independent, seguint el mateix model de relació amb el client que desenvolupa GBS Finance.

L'entitat també ha reforçat el projecte de banca privada a Espanya amb l'entrada d'un nou soci estratègic en l'accionariat, Torre Rioja Madrid SOCIMI, S. A., que, mitjançant una aportació total de 6,12 milions d'euros, ha adquirit una participació del 9% del capital social.

El nou accionista, amb un ampli reconeixement i prestigi, se suma al projecte de banca privada aportant la seva experiència i trajectòria en el mercat espanyol. Crèdit Andorrà continua ostentant la majoria accionarial, amb el 81,9% del capital social.



L'equip directiu d'ambdues entitats el dia de la signatura. © Creand Wealth Management

Amèrica



Creand Wealth Management (Beta Capital Wealth Management)

Amb un volum de negoci de 1.180 milions d'euros, a través de les denominacions comercials Creand Management i Creand Securities, l'entitat es consolida en el mercat americà.

Miami esdevé una ubicació estratègica per desenvolupar el creixement del Grup a Llatinoamèrica i els Estats Units, mitjançant l'especialització en la banca privada domèstica, els serveis de *broker-dealer* i de custòdia de títols, l'assessorament en fons de tercers i la banca institucional.

Creand Securities

Creand[®]
Securities

Broker-dealer amb llicència de *self-clearing*, que ens permet ampliar les nostres capacitats de servei d'inversió independent

Creand Management

Creand[®]
Management

Assessor d'inversions sota regulació de la SEC

40
empleats

1.180 M€
de volum de negoci



Self-clearing

Estem autoritzats a custodiar els actius dels clients i a liquidar les operacions de forma eficaç i independent, sense dependre de tercers.



Plataforma multdivisa

A Creand Securities comptem amb una plataforma multdivisa (més de 30 divises disponibles) per veure en una sola posició totes les inversions sigui quina sigui la seva divisa.



Assessorament i Wealth Planning

Comptem amb especialistes de primer nivell i amb experiència internacional per oferir un servei personalitzat d'assessorament financer i planificació patrimonial.



Finançament i Margin Lending

Oferim la possibilitat d'apalancar les inversions seguint una estricta política de riscos per obtenir-ne el màxim profit i disposar dels actius sense necessitat de descapitalitzar-se.



Arquitectura oberta

Donem accés a una àmplia oferta d'actius financers globals que inclouen una extensa gama de fons d'inversió internacionals.



Xarxa de contraparts

Disposem d'una xarxa de més de 75 contraparts a nivell mundial per donar als clients els millors preus del mercat.

Transparència i comunicació amb el client

Destaca la incorporació en la gestió de l'eina Masttro, que permet integrar posicions bancàries de diferents actius i *bookings* en una sola plataforma.

Amb aquest partenariat garantim una millora en l'experiència del client.



3.3

Àrea d'Inversions,
Innovació
i Transformació Digital

La unitat d'Inversions lidera la prestació de serveis d'inversions a través d'un model de gestió especialitzat a mida del client que inclou la gestió de fons d'inversió, l'assessorament financer i carteres de gestió discrecional, així com productes estructurats i un accés a taula de distribució.

Així mateix, potenciem un assessorament territorialitzat a través de gestores locals en les diferents places financeres en què operem, que actuen de focus per captar i detectar noves oportunitats i adaptar la nostra oferta de productes als nous requeriments del mercat.

Unitat d'Inversions



Equip global:

+ de 90
professionals d'Andorra /
Europa / Amèrica

+ de

4.300 M€
d'AuM

+ de

180 M€
de volum mitjà anual
d'estructurats emesos

+ de

2.100 M€
en + de 128 fons i subfons

+ de

1.400 M€
en + de 800 carteres
de gestió discrecional

+ de

960 M€
en + de 864 clients
assessorats

+ de

9.700 M€
de volum executat en mercats

**Gestió d'actius
i assessorament**

Gestionem i assessorem
els clients del Grup
i les seves inversions.

Gestió discrecional de carteres.

Assessorament, gestió de carteres a mida.

Private Equity i inversions alternatives.

**Tresoreria
i mercats de capitals**

Desenvolupem productes
estructurats, tant d'inversió
com de finançament, i
facilem l'accés als mercats
financers als clients del Grup.

Execució en els principals mercats financers
internacionals.

Productes estructurats: disseny, origen restauració,
accés al mercat secundari.

Cash Management.

Gestió i cobertura de riscos: de canvi, de tipus
d'interès, matèries primeres.

Gestió d'actius i passius.

Prop. Trading.

**Financial
institutions**

Establim i mantenim línies
de negoci constructives
de col·laboració mútua amb
altres entitats financeres
per garantir el servei operatiu
als nostres clients.

Punt únic de trobada per a institucions financeres
per a la venda de les nostres capacitats i
identificació de punts de col·laboració mútua. Amb
palanquejament en la dimensió internacional del
Grup Crèdit Andorrà (Espanya, Luxemburg, LatAm).

**Societats
gestores**

Gestionem i assessorem els
fons del Grup en les seves
inversions a través de les
següents gestores: Crèdit
Andorrà Asset Management
(Andorra) i Creand Asset
Management (Espanya).

Fons d'inversió, Sicavs, SIF, etc.

Altres vehicles d'inversió col·lectiva.

Plataforma Andorra / Espanya / Luxemburg
(a través de la societat gestora externa MCSquare).

Acord amb Fondos.com per a la gestió de patrimonis

Creand Wealth Management, la filial a Espanya del Grup, ha tancat un acord de col·laboració amb Foncom Tecnològica per al llançament de Fondos.com, una plataforma de fons d'inversió.

Fundos.com permet una gestió totalment digital de les inversions per a tot tipus de clients amb els avantatges de l'assessorament especialitzat que ofereix la

banca privada. Adreçat en una primera fase al mercat espanyol, l'objectiu és oferir una solució competitiva a usuaris que busquen alternatives d'estalvi i inversió eficients, a través d'una arquitectura oberta d'assessorament en fons d'inversió. La plataforma digital permet seguir en temps real el desenvolupament individual de la cartera, amb un enfoc integral 24/7.

Integració de criteris ASG en el portfoli de productes

La regulació i normativa europea en matèria de divulgació de qüestions de sostenibilitat, amb directrius comunes per a tots els participants en els mercats, ha impulsat el projecte de finances sostenibles de manera transversal al Grup.

El focus suposa actualitzar el portfoli de productes d'inversió amb criteris ASG, a través de l'oferta de nous productes que promoguin característiques socials o mediambientals.

Productes d'inversió amb component ASG

Des del Grup Financer Crèdit Andorrà oferim vehicles d'inversió que incorporen en la seva estratègia components ASG. Disposem de tres fons d'inversió d'article 8 segons el Reglament de Divulgació de Finances Sostenibles (SFDR) de la Unió Europea, és a dir, productes que promouen característiques ambientals, socials o de governança.

Creand Gestión Flexible Sostenible

Fons que prioritza la inversió en companyies que promouen un medi ambient més net, que redueixen les emissions contaminants, que fomenten el desenvolupament personal i professional dels seus treballadors, i que promouen la presència de dones als consells d'administració.

No inverteix en empreses que atemptin contra la vida o la dignitat humanes.

Creand Gestió Flexible Sostenible ha aconseguit la **màxima qualificació del ràting de sostenibilitat que elabora Morningstar**, la plataforma web de referència per a inversors de tot el món, que mesura la manera com les companyies incloses a les carteres dels fons gestionen els seus riscos ASG respecte a la resta de fons de la seva categoria global.

3.4 | Grup Assegurador

El Grup Assegurador és el referent del sector a Andorra, fruit d'un model de negoci basat en l'enfocament al client, l'oferta d'un ampli ventall de productes i serveis, i les aliances estratègiques.



Grup internacional

7
companyies

2
països
(Andorra i Espanya)

Solidesa

56 M€
de volum de primes de risc i intermediades per al 100% del negoci

5,6 M€
de resultat recurrent aportat al Grup (abans d'impostos)

Equip

110
professionals en les diferents companyies del Grup Assegurador

Operació amb Caser en l'àmbit de no-vida

Crèdit Andorrà i Caser Seguros han ampliat la col·laboració amb un acord pel qual la companyia espanyola entra al negoci de les assegurances de no-vida del grup financer a Andorra. L'operació consolida l'objectiu compartit de continuar impulsant el negoci assegurador i incrementar el valor afegit al client.

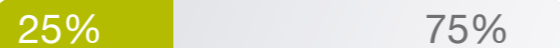
El projecte conjunt permetrà fer front amb competitivitat i eficiència als reptes a llarg termini d'un sector financer i assegurador en ple procés de transformació global i d'assumpció de les noves normatives regulatòries.

CA Vida Assegurances



● Crèdit Andorrà ● Caser Seguros

Actiu Assegurances



Nous productes adaptats a noves necessitats

CrèditSalut Plus permet als assegurats poder seguir gaudint de la cobertura de reemborsament del 100% de la tarifa de la CASS sense necessitat d'utilitzar la via preferent.

100%

de la tarifa CASS en centres convençionats amb la CASS dins i fora d'Andorra.

100%

de la tarifa CASS en centres privats dins i fora d'Andorra.

Assistència sanitària mundial

Hem posat a l'abast un nou producte per als residents i les persones estrangeres que volen establir-se al país i que necessiten d'una cobertura per malaltia i incapacitat no vinculada a la seguretat social.



Accés a un ampli quadre mèdic a Espanya, amb més de 45.000 professionals i 13.000 centres mèdics, a través d'una targeta personalitzada



Per contractar l'assegurança no és requisit obligatori estar assegurat per la CASS



Assegurança de vida



Àmplies cobertures en despeses mèdiques i de farmàcia



Assistència en viatges a tot el món

3,5

Qualitat i excel·lència
en la pràctica bancària

Premis i reconeixements externs

Millor banc d'Andorra

El premi, atorgat per la publicació *Global Finance*, reconeix el lideratge del Banc a Andorra, la voluntat de mantenir-se a prop dels clients i del teixit econòmic en un context excepcional marcat per la pandèmia, i la consolidació de les bases per al creixement futur.

Millor banc d'Andorra en banca privada

Les publicacions *The Banker* i *PWM* del grup Financial Times destaquen el creixement, l'adaptació del model de negoci a les noves necessitats digitals i la capacitat de servei al client com a factors decisoris en l'atorgament del guardó.

Millor banc digital i en RSC d'Andorra

Crèdit Andorrà ha estat guardonat per segon any consecutiu com a Millor banc digital d'Andorra 2021 i per setè any com a Millor banc en RSC del Principat per la publicació financera internacional *Global Banking & Finance Review*.

Aquests premis, reconeguts entre la comunitat bancària i financera a escala global, distingeixen la innovació, l'estratègia i els canvis progressius i inspiradors duts a terme per aquelles entitats financeres que destaquen per la seva tasca i experiència en determinats àmbits del seu negoci.



Resiliència en la generació de beneficis i gestió de riscos

Fitch Ratings

Fitch Ratings ha confirmat a Crèdit Andorrà el ràting a llarg termini "BBB-", després de l'avaluació feta arran de l'acord per adquirir Vall Banc, valorant positivament l'operació i destacant la resiliència en la generació de beneficis.

L'agència de qualificació destaca que amb aquesta adquisició el Banc consolida la seva posició líder a Andorra pel que fa a actius i a quota de mercat en crèdits i dipòsits.

Els ràtings de Crèdit Andorrà estan avalats pel lideratge en banca comercial i banca privada a Andorra, que es veurà reforçat per l'adquisició de Vall Banc, i la rendibilitat del negoci de banca privada internacional.



Qualitat en els processos i en la gestió

Àrea d'inversions

Els departaments de Tresoreria i Mercat de Capitals i d'Administració de Mercats i Control de Crèdit Andorrà, com també la gestora Crèdit Andorrà Asset Management, disposen de la certificació ISO 9001:2008, que garanteix als clients uns alts estàndards de qualitat en la seva gestió.

Crèdit Andorrà Asset Management ha renovat un any més la certificació GIPS, un estàndard adoptat per garantir l'ús de processos ètics i transparents a l'hora de calcular i fer públics els rendiments de les inversions dels clients. De la mateixa manera, la norma certifica que les dades publicades són equitatives respecte d'altres entitats de gestió de fons d'inversió en l'àmbit internacional. Crèdit Andorrà Asset Management forma part de la junta directiva de l'associació espanyola que promou GIPS.



Gestió ambiental

Crèdit Andorrà disposa de la certificació ISO 14001:2015 de gestió ambiental, atorgada per l'empresa certificadora TÜV Rheinland.

Aquesta certificació avala la qualitat i la correcta implementació del Sistema de Gestió Ambiental de l'entitat, que cobreix tota l'activitat bancària i financera d'Andorra, i mostra el compromís del Banc per minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat.



04

Creure, créixer,
crear com
a banca
compromesa



Creure, créixer, crear és la nostra essència. Som la banca compromesa amb el desenvolupament socioeconòmic del país i de les seves persones, perquè creiem que la creació de valor ha d'anar lligada a la generació d'una riquesa compartida.

Més de 70 anys d'experiència ens situen com un banc amb un alt grau d'arrelament i contribució al territori, que integra en els seus objectius de creixement econòmic la gestió de l'entorn i el compromís amb el progrés social.

4.1

Gestió de l'impacte de la covid-19

La crisi sanitària originada per la covid-19 ens ha portat a treballar més intensament en la nostra voluntat de servei al país i a les persones. En aquest sentit, no ens hem desviat en cap moment de la prioritat principal de protegir la salut dels empleats, clients i proveïdors per poder assegurar la continuïtat de l'activitat financera.

És per això que hem pres una sèrie de mesures adaptant-nos a les recomanacions de les autoritats sanitàries per mantenir la nostra activitat fent prevaler la salut i la seguretat.

La creació d'un comitè de seguiment del coronavirus a l'inici de la pandèmia per donar resposta a una contingència extraordinària com aquesta va suposar el primer pas d'un seguit de mesures que han portat a una transformació substancial en la forma de treballar dins el Banc.



Generalització del teletreball

El teletreball ha estat una de les principals mesures que ha permès reduir la presencialitat dels empleats als centres de treball. D'aquesta manera s'ha aconseguit mantenir uns centres de treball més esponjats i així reduir el risc de possibles brots.

La posada en marxa del teletreball per causa de la crisi sanitària ha evidenciat altres beneficis per als empleats d'aquest règim de treball, com una major conciliació entre la vida professional i personal, i això ens fa plantejar la possibilitat d'estendre-ho més enllà del context de la pandèmia.



Comunicació propera i constant

L'acompanyament als empleats en aquesta situació extraordinària ha estat un factor essencial en la nostra gestió de la pandèmia, amb un èmfasi especial a la comunicació interna, creant un portal específic dins el WeCrèdit amb informació generada pel Banc en relació amb decisions preses per la covid-19.



Testatge

La prudència ens ha portat a implantar internament un nivell de mesures de prevenció i protecció superiors a les establertes per les autoritats sanitàries, i en aquest sentit cal entendre la realització de tests PCR en la detecció de positius en els centres de treball, o la realització periòdica de tests d'antígens com a mecanisme de cribratge.



Mesures de protecció

Des de l'inici de la pandèmia hem vetllat per una màxima prudència i seguretat, adoptant mesures com:



Lliurament de mascaretes, guants i gels hidroalcohòlics



Reducció del dimensionament de les oficines



Establiment de circuits d'entrada i de sortida dels centres de treball



Mampares en punts d'atenció al client



Separació d'1,5 metres entre llocs de treball



Sensors de presencialitat externs per evitar sobreocupació de les sales

Impacte econòmic
 **395.148 €**

Dades el 31 de desembre de 2021.

4.2

Compromesos amb l'equip humà

Considerem les persones una peça clau del nostre negoci, cercant una gestió de l'equip humà basada en la confiança, la involucració i el reconeixement dels empleats i les empleades.

	2019	2020	2021
Nombre d'empleats del Grup Crèdit Andorrà	900	929	742*
Nombre d'empleats de Crèdit Andorrà (societats radicades a Andorra)	471	485	467

* La disminució en el nombre d'empleats respecte del 2020 és fruit de la modificació de perímetre arran de la venda de la societat espanyola ERSM.

I Un equip segur

Mesures de prevenció en la nova fase de la covid-19

Durant tot el 2021 el Banc ha anat modulant el règim de treball (treball presencial / teletreball / règim de torns) en funció de l'evolució de la pandèmia, del progrés en el ritme de vacunació, de les recomanacions realitzades per part del Govern d'Andorra, i del tipus d'activitat que es desenvolupa en cada lloc de treball.

En aquest sentit, per exemple, els empleats que estan directament en contacte amb clients han tingut sempre un règim de presencialitat més elevada que els empleats de departaments interns. En qualsevol cas, però, sempre assegurant les mesures de protecció i seguretat per a tots els treballadors del Grup.



Enquesta de valoració del teletreball per guiar l'elaboració de plans per flexibilitzar la relació laboral

Des del Banc, a partir del març del 2020 i de manera obligada per la situació provocada per la pandèmia, es va posar en marxa de manera intensiva i generalitzada el teletreball.

L'experiència viscuda durant tot aquest temps ens ha permès valorar els avantatges i inconvenients d'aquesta modalitat de treball.

A més a més, el departament de Relacions Humanes ha encapçalat un procés de diagnòsi interna per avaluar el grau de satisfacció interna, del qual se n'ha conclòs que la valoració del teletreball per part de les treballadores i treballadors és àmpliament positiva (especialment per la flexibilitat, conciliació i millora en la mobilitat que aporta).

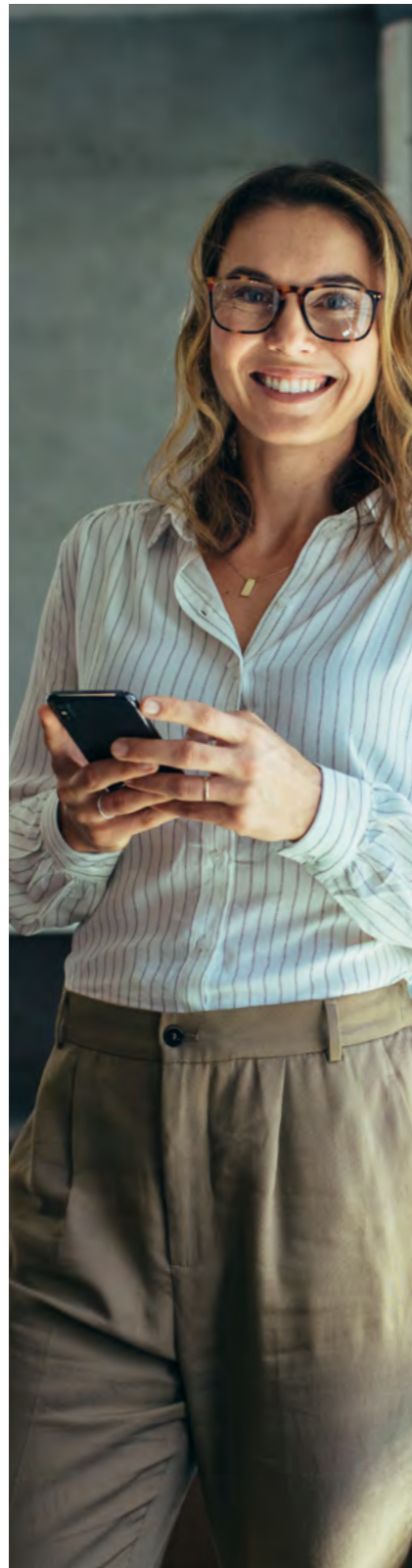
Aquesta valoració positiva, i el manteniment del grau de servei que el Banc ha seguit prestant als seus clients en aquest context, han portat l'entitat a voler potenciar i normalitzar també el teletreball en un escenari no pandèmic.

En aquest sentit s'està elaborant internament una política de teletreball ordinari, que haurà d'anar necessàriament vinculada al marc normatiu a nivell de país, que en aquests moments s'està concluint.

I Diversitat i ocupació

Les polítiques de recursos humans de Crèdit Andorrà garanteixen el respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o per qualsevol altra circumstància. El principi d'equitat és present en la relació que mantenim amb els nostres empleats en criteris de selecció, formació, promoció i condicions de treball, inclosa la retribució, entre d'altres.

Enguany, a banda de continuar mantenint el nostre acord de col·laboració amb la Fundació Privada Nostra Senyora de Meritxell per a la gestió de l'economat de l'entitat, també hem establert un acord de col·laboració amb la Fundació Privada Tutelar, en el marc del seu programa de "Joves en Inclusió", per involucrar joves inclosos en aquest programa en les tasques del Banc i així integrar-los en el món laboral i ajudar al seu vincle amb la comunitat.



742
empleats

63%
d'empleats de les societats establertes a Andorra

30
nacionalitats diferents a la plantilla

34%
d'empleats de nacionalitat andorrana

55%
d'empleats de la resta d'Europa

11%
d'empleats de la resta del món

15%
de càrrecs directius procedents de la comunitat local del país on es troba la filial



46
noves contractacions

43%
d'empleats contractats a Andorra

99%
de plantilla amb contracte indefinit

98%
de plantilla a jornada completa

48%
de plantilla entre 36 i 50 anys



31,1%
Índex de rotació* a la plantilla

94%
Taxa de retenció després de la baixa per maternitat o paternitat

24,8%
de baixes voluntàries** a la plantilla



49%
de dones en plantilla

23%
de dones en càrrecs directius

34%
de dones en càrrecs intermedis

55%
de dones a la resta de la plantilla

* El creixement de l'índex de rotació s'explica per una modificació de perímetre, donada la venda de la societat ERSM a Espanya i la seva sortida d'empleats.

** El creixement de les baixes voluntàries a la plantilla s'explica pel fet que les sortides de personal a causa de la venda de la societat ERSM a Espanya es consideren com a baixes voluntàries.

Distribució dels empleats per països



Total
742
100%

Andorra ●
467 (62,9%)

Luxemburg ●
104 (14%)

Espanya ●
81 (11%)

Estats Units (Miami) ●
40 (5,4%)

Panamà ●
38 (5,1%)

Mèxic ●
12 (1,6%)

I Formació i desenvolupament professional

Les persones que treballen al Grup Crèdit Andorrà són el principal actiu per a la transformació del negoci. La contribució al seu desenvolupament professional a través de la formació és clau per respondre amb eficiència i eficàcia als reptes de futur.

Pla de formació

La formació dels empleats és essencial per a la nostra activitat, basada en un model de negoci que requereix innovació constant i adaptació a l'entorn. El nostre pla de formació, a més de desenvolupar habilitats i competències tècniques per ajudar els empleats a l'execució de les seves activitats diàries, s'adapta a un entorn canviant i genera un impacte positiu en la proximitat i la qualitat del servei al client.

Així, des d'enguany hem potenciat la formació en dues àrees estratègiques del Banc, a causa de la irrupció de la seva criticitat els darrers anys, com són la ciberseguretat i la innovació en la prevenció del blanqueig de capitals, tot creant continguts més accessibles i atractius –a través de píndoles formatives– per a la plantilla de personal, amb l'objectiu de millorar l'eficàcia de les formacions i aconseguir una major sensibilització per part de tothom en la gestió d'aquests àmbits.



100%
de la plantilla
ha rebut formació

417 €
d'inversió mitjana en
formació per empleat

41%
de formació impartida
dins l'horari laboral

Els esforços del Banc els darrers anys per homologar l'activitat i la gestió bancària a les distintes regulacions i estàndards europeus es materialitzen també en una oferta formativa especialitzada i a mida de les necessitats que requereix cada lloc de treball.

En un futur proper també a Andorra serà necessari que els empleats que atenen clients a les oficines informant-los i assessorant-los estiguin degudament homologats per poder prestar aquesta tipologia de serveis, garantint que tinguin un coneixement ajustat als estàndards de la indústria financera i així puguin prestar un servei de qualitat als clients.

En aquest sentit, i ja des del 2020, des del Banc ens hem avançat a aquest requeriment i realitzem diferents activitats formatives perquè els empleats puguin obtenir les diferents certificacions reconegudes a nivell europeu i que compleixin amb els requisits establerts en la directiva europea MiFID.

Tipologia de la formació impartida el 2021*



* Dades relatives a societats radicades a Andorra. Percentatge d'hores formatives.

Mitjana d'hores de formació per empleat segons gènere i categoria laboral (per països) del 2021

	Homes			Dones			Total
	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Reste de la plantilla	Alta direcció	Càrrecs intermedis	Reste de la plantilla	
Andorra	401,36	59,51	38,86	331,50	9,99	23,47	40,42
Espanya	210,00	30,00	28,33	0	30,00	32,57	32,59
Luxemburg	356,00	15,60	40,60	0	36,30	38,33	38,92
Mèxic	0	40,00	0	20,00	26,67	22,40	21,00
Estats Units (Miami)	0	3,00	4,50	6,00	2,67	1,93	3,40
Panamà	112,00	47,25	14,25	0	65,17	24,59	34,97

I Entorn laboral de qualitat

A Crèdit Andorrà situem les persones al centre de la nostra gestió. Volem ser exigents, equitatius, flexibles i atents amb els nostres empleats, escoltant les seves necessitats tant personals com professionals, a la vegada que els oferim una organització que permeti adaptar-se als canvis estratègics interns i externs.

En la cerca d'aquests principis d'organització del treball i de gestió de persones, una avaluació del rendiment dels empleats de manera objectiva, per ajudar que puguin també assolir els seus propis objectius de carrera professional, esdevé un instrument imprescindible.

Al llarg de l'exercici s'ha continuat la tasca d'implantació de les polítiques i procediments que regulen la retribució variable del Col·lectiu Supervisat.¹

¹ Són membres del Col·lectiu Supervisat: Consell d'Administració, Comitè Executiu, direccions d'àrees dependents del Comitè Executiu i que siguin significatives, membres de les línies de defensa del Banc, responsables de Prevenció del Blanqueig de Capitals, Compliment Normatiu i Auditoria Interna, i la direcció de Relacions Humanes.

Beneficis socials i accions de cohesió

Beneficis socials

La plantilla de Crèdit Andorrà gaudeix de múltiples beneficis socials, tant per a ells com per a les seves famílies.

En aquest sentit destaquen condicions preferents en productes financers, la cobertura per diverses pòlisses d'assegurança i l'aportació de l'empresa al Pla de Previsió dels Empleats.

WeCrèdit, el principal canal de comunicació interna

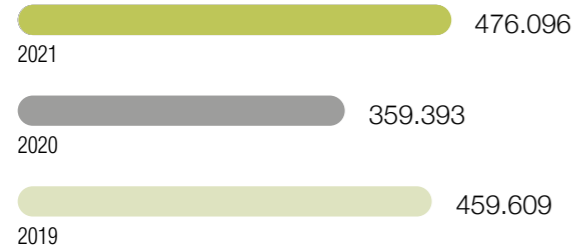
La xarxa corporativa WeCrèdit s'ha consolidat des del seu llançament, el 2015, com a plataforma interna de comunicació i esdevé l'eina de cohesió i promoció dels valors del Grup.

Enguany s'hi ha habilitat un espai específic dedicat a la sostenibilitat i els Principis de Banca Responsable, amb la idea de compartir coneixements, iniciatives i accions relacionades amb la sostenibilitat del negoci de manera interna entre el conjunt de la plantilla, projectant-se com un canal de comunicació tractor de la implementació dels Principis d'UNEP FI dins l'organització.

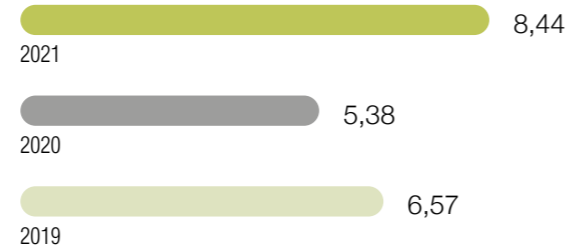


Dades d'ús de WeCrèdit

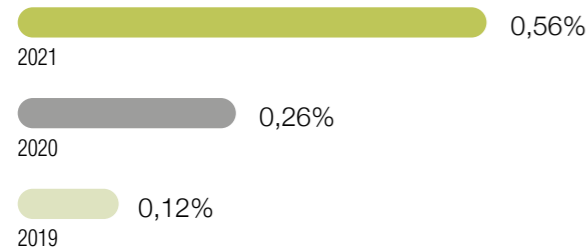
Visites



Temps de permanència (min.)



Percentatge de rebot*



*El rebot es refereix quan un usuari obre una pàgina d'un lloc web i en surt tot seguit sense fer-ne cap interacció.

4,3

Compromesos amb el medi ambient

El Grup Crèdit Andorrà integra de forma progressiva criteris ambientals amb l'objectiu de fomentar el desenvolupament sostenible a la cultura, sensibilització i operacions de l'organització.

Sistema de Gestió Ambiental

El medi ambient, la nostra prioritat

El medi ambient és un dels eixos principals del Banc en la seva estratègia cap a una gestió basada en la sostenibilitat i la responsabilitat.

Mantenir l'eficiència en la gestió dels impactes ambientals és part del compromís responsable del Banc, tant pel que fa al consum de recursos i la generació de residus com en la lluita contra el canvi climàtic. El Sistema de Gestió Ambiental (SGA) de Crèdit Andorrà treballa des del 2004 per reduir l'impacte de l'activitat financera i bancària.

Certificat amb la ISO 14001:2015, l'SGA promou de forma constant accions tant internes com adreçades al conjunt de la societat per incrementar la sensibilització ambiental i de respecte i protecció de l'entorn.

Sistema de Gestió Ambiental. Objectius estratègics 2018-2021



Sensibilització i compromís

Formació

Hem promogut de forma sistemàtica una formació per al conjunt dels empleats i l'alta direcció sobre el funcionament del Sistema de Gestió Ambiental que tenim a l'entitat i per a donar a conèixer els requisits i exigències normatives que l'afecten.

S'ha fet una millora de les formacions sobre el Sistema de Gestió Ambiental, donant-li més importància i incorporant-les al pla estructural anual de formacions per a tota la plantilla que té l'entitat. D'aquesta manera mostrem la nostra implicació sobre els aspectes de sostenibilitat a tots els empleats del Grup.

Comunicació i sensibilització

S'ha estrenat un nou espai web dedicat íntegrament al Sistema de Gestió Ambiental (SGA) del Grup, on es recullen les diferents notícies relacionades amb l'entitat i els aspectes de l'SGA, i on es divulguen recomanacions de consum responsable.

Així mateix, a la intranet corporativa del WeCrèdit se sensibilitza periòdicament als usuaris sobre temes mediamientals. <https://sga.creditandorrargroup.com/>

Compromís

En la línia de la mobilitat sostenible, destaca el patrocini continuat del servei de bicicletes elèctriques Cicland.

Difusió de bones pràctiques

Hem participat en la difusió del nostre compromís ambiental a través dels mitjans de comunicació i les xarxes socials. Un exemple és la presència en el suplement especial del diari *BonDia*.

La publicació ha ajudat a augmentar la visibilitat del Sistema de Gestió Ambiental i a difondre entre la comunitat andorrana la nostra implicació respecte al medi ambient, al nostre entorn i en especial amb el territori.



Lluita contra el canvi climàtic

El Grup Crèdit Andorrà té la voluntat de mobilitzar els recursos necessaris per reduir les emissions anuals no absorbides de gasos d'efecte d'hivernacle amb vista al 2030, i alhora impulsar la transició cap a la neutralitat de carboni del nostre país, de manera alineada amb l'estratègia i plans del Govern d'Andorra per aconseguir aquest objectiu, en el marc de l'ODS 13.

En el nostre compromís per a la lluita contra el canvi climàtic, destaca la progressiva disminució dels nostres consums, gràcies a la implantació de mesures d'ecoeficiència i a la conscienciació dels nostres empleats.

Destaca també el compromís ambiental amb els proveïdors de Crèdit Andorrà, pel qual els proveïdors i grups d'interès han de complir en les seves activitats la política ambiental del Grup, fet que demostra la implicació i la voluntat de Crèdit Andorrà de no només reduir els consums propis, sinó els consums i impactes negatius de tots els agents interns i externs que formen part del Grup, al llarg del conjunt de la cadena de valor.

L'entitat progressivament està començant a treballar en la identificació de riscos climàtics partint de diferents marcs reguladors internacionals de referència en l'esfera de la sostenibilitat, amb l'objectiu d'estudiar els possibles impactes en el valor de l'activitat del Banc.

Petjada ambiental de Crèdit Andorrà el 2021

		2019	2020	2021	Var. 2020-2021
	MWh	2.710	2.386	2.399	+0,52%
	kWh/m² d'oficina	647,9	570,6	702,7 ^(I)	+23,16% ^(I)
Consum d'electricitat	kWh/empleat	6.514,2	5.695,44	5.966,96	+4,77%
	MWh	2.088	1.871	2.105	+12,47%
Consum de gasoil per climatització	kWh/m²	107,1	96	121,5 ^(II)	+26,50% ^(II)
	MWh	No disponible	No disponible	68,3	No disponible
Consum total d'energia^(III)	MWh	4.797	4.258	4.572	+7,37%
	m³	5.891	3.576	3.620	+1,22%
Consum d'aigua	m³/empleat	14,2	8,5	9	+5,50%
	Tones	20	12,6	10,8	-14,43%
Consum de paper	kg/empleat	48,2	30,2	26,9	-10,81%
	Unitats	665	271	310	+14,39%
Consum de tòners	Unitats/empleat	1,60	0,65	0,77	+19,23%

^{*}Cobertura del Sistema de Gestió Ambiental: Andorra, xarxa d'oficines i edificis Ròdol i Seu Social.

^(I) El 2021, s'ha produït una modificació de perímetre, a causa del tancament de l'oficina de Prada Ramon i el tancament parcial de superfícies de l'edifici El Ròdol.

^(II) El consum de combustible de vehicles no era disponible el 2019 i el 2020 i es va reportar el quilometratge de vehicles d'empresa (81.420 km el 2019 i 71.582 km el 2020). A partir del 2021, es reajusta el criteri de càlcul i es reporta el consum de combustible en litres, que permet obtenir l'energia equivalent consumida.

^(III) S'ha reajustat el càlcul del consum total d'energia per homogeneïtzar criteris. Les dades del 2019 i el 2020 consideren el consum d'electricitat i de gasoil (climatització). A partir del 2021 inclòs, es considera addicionalment l'energia equivalent del consum de combustible dels vehicles d'empresa.

Emissions de CO₂

Emissions directes i indirectes de CO ₂	2019	2020	2021	Var. 2020-2021
Emissions directes de CO₂ (abast 1)^(I)	590,23	528,35	596,38	+12,87%
Gasol per a climatització (t de CO ₂)	575,81	516,08	580,61	+12,50%
Combustible de vehicles (t de CO ₂) ^(II)	14,42	12,27	15,78	+28,57%
Emissions indirectes de CO₂ (abast 2)	387,76	341,25	343,08	+0,54%
Electricitat de les instal·lacions (t de CO ₂)	387,76	341,25	343,02	+0,52%
Electricitat carregada de vehicles elèctrics (t de CO ₂)	No disponible	No disponible	0,07	No disponible
Altres emissions indirectes de CO₂ (abast 3)^(III)	155,17	63,73	44,29	-30,49%
Viatges corporatius (t de CO ₂)	115,04	33,38	26,06	-21,94%
Generació de residus (paper, cartró, diaris, plàstic, tòners i fluorescents) ^{(IV), (V)}	2,14	9,18	1,12	-87,80%
Consum de paper (intern i per a clients)	23,36	14,74	9,95	-32,46%
Consum d'aigua	2,33	1,41	1,43	+1,22%
Consum de tòners ^(V)	12,30	5,01	5,73	+14,35%

(I) Les emissions de CO₂ d'abast 1 s'han reajustat a causa d'una modificació de criteri de càlcul de les emissions de combustible de vehicles. Veure nota II.
 (II) Les emissions de CO₂ de combustible de vehicles del 2019 i el 2020 s'han calculat a partir del quilometratge dels vehicles. A partir del 2021 inclòs, es reajusta el criteri de càlcul, basant-se en el consum de combustible dels vehicles d'empresa.
 (III) Les emissions de CO₂ d'abast 3 s'han reajustat a causa de modificacions de criteris descrits a les notes IV i V.
 (IV) Les emissions de CO₂ de residus del 2021 inclouen també el tractament de fluorescents, que es realitza cada dos anys i que no es va realitzar els anys 2019 i 2020.
 (V) S'ha actualitzat el factor d'emissió de tòners, amb caràcter retroactiu, per als anys 2019, 2020 i 2021.

Intensitat de les emissions de CO₂

	2019	2020	2021	Var. 2020-2021
t de CO₂ derivades del consum energètic/100 m² d'oficines^(I)	4,07	3,62	4,45	+22,95%
t de CO₂ derivades del consum energètic/empleat^{(II), (III)}	2,35	2,08	2,34	+12,60%
t de CO₂ derivades dels viatges corporatius/empleat	0,28	0,08	0,06	-18,63%

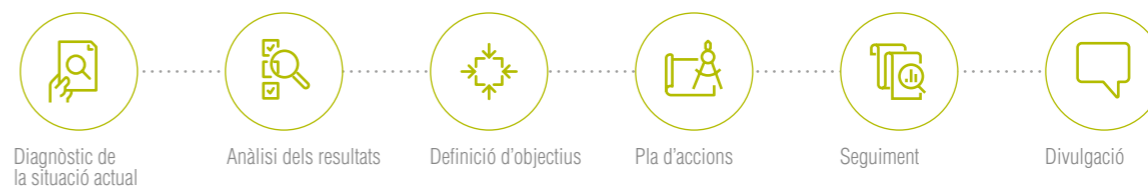
(I) Metodologia de càlcul: t de CO₂ derivades del consum energètic de fonts fixes (electricitat i gasoil per a climatització d'edificis)/100 m² d'oficines.
 (II) Metodologia de càlcul: t de CO₂ derivades del consum energètic de fonts fixes (electricitat i gasoil per a climatització d'edificis) i de vehicles/empleats.
 (III) Dades del 2019 i el 2020 recalculades a causa d'una modificació de criteri de càlcul de les emissions de combustible de vehicles.

Pla de Mobilitat Sostenible per als empleats

En el marc de l'Estratègia Nacional de Mobilitat del Govern d'Andorra, en compliment del que preveu la Llei d'impuls de la transició energètica i del canvi climàtic (Litecc), hem iniciat les accions per implantar un Pla de Mobilitat Sostenible per als empleats.

El pla, que ha d'estar disponible a final del 2022, inclou diverses etapes de treball, que hem identificat per a una aplicació efectiva i eficient.

Fases del Pla de Mobilitat



El 2021 hem procedit a conèixer la situació actual pel que fa a la mobilitat de la plantilla a partir d'una enquesta massiva als empleats d'Andorra. Els principals resultats són:

412 participants (84% de la plantilla)

60% El es desplaça al lloc de feina en cotxe o moto

32% El es desplaça al lloc de feina a peu

3% El es desplaça al lloc de feina en transport públic

Al migdia, el **51%** de la mobilitat es fa a peu (quan la jornada presencial és completa)

Recorrem **1.660.000 km** anuals

Emetem **1,59 t de CO₂/dia** amb els desplaçaments diaris feina-casa dels empleats

4,4

Compromesos amb la societat

El compromís de Crèdit Andorrà amb Andorra és el compromís amb el progrés i el benestar de la seva societat. Des de fa més de 70 anys, treballem dia a dia per construir futur a través de l'impuls d'iniciatives que generen un impacte positiu en el teixit empresarial, l'economia local, el progrés social i el medi ambient.

Des del Grup Crèdit Andorrà hem volgut seguir impulsant projectes d'ajuda al teixit empresarial i de desenvolupament de la societat andorrana.

Inversió global consolidada en la societat

Total d'inversió

2,23 M€

Dinamització econòmica i institucional

1.472.991 €

2020: 1.476.191 €

Medi ambient

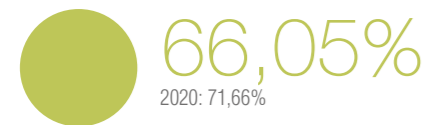
85.250 €

2020: 80.594 €

Comunitat

671.863 €

2020: 503.217 €



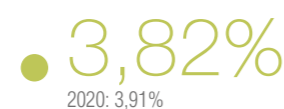
Patrocini esportius
65,93%

2020: 77,67%

Actes i esdeveniments
2020: 5,68%

Relacions institucionals
34,07%

2020: 16,65%



Educació
5,99%

2020: 3,87%

Cultura
29,42%

2020: 32,73%

Suport social
64,59%

2020: 63,40%

Fent costat al teixit econòmic i empresarial

Donem suport al món empresarial a través d'una implicació constant en iniciatives privades i públiques que contribueixen a la dinamització dels principals sectors econòmics del país.

Tornem a la Fira d'Andorra la Vella

Crèdit Andorrà ha tornat a la Fira d'Andorra la Vella, després d'un any d'aturada a causa de la pandèmia de la covid-19 amb un estand a la zona dels vehicles.

La principal novetat d'enguany ha estat la construcció de l'estand, que s'ha realitzat amb criteris de sostenibilitat reduint a una quarta part la quantitat de materials utilitzats. Com ja és habitual, va incloure un espai lúdic dedicat als infants i amb diferents activitats per tal d'acostar-los a conceptes vinculats a la preservació, com el reciclatge i la reutilització.



Campanya de suport al comerç

Hem seguit donant suport i impulsant el comerç local, en el marc de la recuperació econòmica i social del país, amb la represa de la campanya "El meu cor botiga per Andorra".

Basada en sortejos setmanals (un total de 12), té l'objectiu d'estimular el consum i l'economia locals. Els premis, que s'entreguen tant al comerç com al comprador guanyador, multipliquen per tres l'import de la compra premiada fins a un màxim de 1.000 euros.



XXIII Cicle d'Empresa Familiar

Jordi Nadal, director general d'Andorra Telecom; Mischa Dohler, professor dels King's College de Londres, i David Casacuberta, filòsof de la ciència de la Universitat Autònoma de Barcelona, van debatre al voltant del desplegament del 5G, l'Internet de les coses i la privacitat.

Andorra, seu de la 13a Trobada Empresarial Iberoamericana

La cita, amb el patrocini de Crèdit Andorrà, va aplegar destacats empresaris i representants d'institucions i organitzacions empresarials iberoamericanes al voltant de la innovació com a palanca de canvi, i la sostenibilitat corporativa, les estratègies de creació de valor i la transició ecològica com a elements clau per a una sortida verda de la crisi.

La jornada va ser el preàmbul a la Cimera de caps d'Estat i de Govern que Andorra va acollir per primera vegada en la història.

32a Trobada Empresarial al Pirineu: "Resiliència empresarial"

La resiliència empresarial i la capacitat d'adaptació de les persones empresàries davant les dificultats fruit de la pandèmia han estat el tema triat per a una nova edició de la ja tradicional jornada econòmica a la Seu d'Urgell.

L'esdeveniment va aplegar des de personalitats del món empresarial com Javier Faus, president del Cercle d'Economia, fins a Toni Nadal, ex-trenador del tennista Rafa Nadal.

600
participants



El 2021 s'ha renovat el conveni de col·laboració entre Crèdit Andorrà i la Trobada. © Eduard Comellas

Crèdit Andorrà, un compromís amb el país i les persones

Inclusió i educació financera

Acompanyar el país més enllà de l'àmbit estrictament de negoci és una de les prioritats de Crèdit Andorrà. Les diferents iniciatives formatives que promovem tenen com a objectiu prioritari proporcionar eines, coneixement i experiències que permetin seguir creixent a més de promoure i consolidar l'esperit emprenedor que tradicionalment ha caracteritzat el país.

Webinar "Mercats financers: expectatives per al 2021"

A càrrec de David Macià, CFA, director d'Inversions i Estratègia de Mercats de Crèdit Andorrà Asset Management, va oferir una anàlisi de la situació econòmica derivada de la pandèmia seguida de les projeccions per al nou any així com les oportunitats d'inversió que es poden generar.

189
assistents (modalitat *on-line*)



Els joves que van fer l'estada formativa a Crèdit Andorrà. © Eduard Comellas

Píndoles informatives per a joves

Dins el marc de la col·laboració amb l'Associació Carnet Jove es redacten diferents píndoles informatives d'interès econòmic per als joves del país per facilitar el seu primer contacte amb la gestió de l'estalvi, les finances o el món bancari.

3
píndoles

Nova edició de les estades formatives d'estiu per a joves a Crèdit Andorrà

Un any més, Crèdit Andorrà va acollir 16 joves estudiants de grau universitari o màster per a les estades d'estiu al Banc. La iniciativa, que es duu a terme des del 1978, els permet completar la seva formació amb l'experiència professional, fonamental a l'hora d'incorporar-se al mercat laboral, alhora que permet a l'entitat identificar el talent jove.



Càtedra Crèdit Andorrà d'Emprenedoria i Banca a l'IESE

Conferència "La descarbonització de la construcció"
A càrrec de José Manuel Villanueva, CEO i cofundador de la constructora O11h, i cofundador de l'*e-commerce* de moda Privalia, a més d'un exemple d'emprenedor d'èxit en iniciatives disruptives i innovadores.

69
assistents (modalitat híbrida, presencial i *on-line*)



José Manuel Villanueva. © Eduard Comellas

Conferència "Què puc fer per servir i fidelitzar els meus clients?"

A càrrec de José Luis Nueno, professor ordinari de l'IESE Business School, que va exposar els canvis que la covid-19 ha generat en la manera de comprar i consumir, així com la transformació que han viscut sectors com el *retail* i el turisme segons les modificacions del comportament del consumidor.

95
assistents (modalitat *on-line*)

La neu, motor per al desenvolupament del país

Crèdit Andorrà ha refermat aquest 2021 el seu compromís amb un dels principals motors econòmics d'Andorra amb l'operació que dona lloc a la creació de SETAP 365 (vegeu la pàgina 34).

Igualment, hem continuat fermes en la nostra aposta pel sector de l'esquí amb diversos patrocinis estratègics, el suport al vessant formatiu i a l'alta competició.

Com a novetat, enguany destaca l'acord amb el Soldeu Esquí Club (SEC) per ser el patrocinador privat principal. El Banc comparteix amb el SEC la voluntat de promocionar la pràctica de l'esquí i els esports de muntanya entre els més joves, fomentant l'aprenentatge, l'esforç i l'equilibri entre l'esport i la competició.



Joan R. Mas, director de Comunicació Corporativa, Màrqueting i Nous Canals de Crèdit Andorrà, i Xavier Sarasa, president del Soldeu Esquí Club. © Eduard Comellas

Acord amb el Soldeu Esquí Club (SEC)

400
socs

4
corredors de la FAE

140
alumnes inscrits

#CrèditAndorràAmbLaNeu



La participació estratègica

- Presència a Grandvalira a través d'Ensisa, propietària del domini de Soldeu-el Tarter.
- Patrocinador principal del camp de neu de La Rabassa. Naturland.
- Presència, juntament amb els comuns de Canillo i la Massana, en la nova societat SETAP 365 (Soldeu-el Tarter i Arinsal-Pal).



El vessant competitiu

- Patrocini de l'equip d'esquí alpí de la Federació Andorrana d'Esquí (FAE).



El suport a la base

- Foment de la pràctica de l'esquí alpí de competició des de la base, amb el suport any rere any de l'Esquí Club d'Andorra (ECA), l'Esquí Club Ordino-Arcalis (ECO) i l'Esquí Club Arinsal-Pal (ECAP).
- Patrocini del Trofeu Borrufa, una de les competicions internacionals d'esquí alpí més importants en l'àmbit juvenil.
- Acord amb el Soldeu Esquí Club per ser patrocinadors privats principals.

Prioritat als projectes de país: unificació de l'esquí andorrà

Juntament amb els comuns de Canillo i de la Massana, Crèdit Andorrà ha participat en l'acord per crear SETAP 365, la nova societat que integra els dominis de Soldeu-el Tarter (Ensisa) i Pal-Arinsal (EMAP).

L'operació focalitza l'objectiu de potenciar la competitivitat d'Andorra davant els mercats internacionals i situar-la com a una destinació de neu dins el top 10 mundial.

Més informació a la pàgina 34.

Supporting



Supporting

Crèdit Andorrà

El nostre canal a les xarxes socials dedicat als diferents patrocinis esportius, ha continuat la trajectòria de creixement des de la posada en marxa, amb un enfocament informatiu que hem anat ampliant amb publicacions més personals, com ara entrevistes amb els esportistes, el testimoni de les seves experiències, conèixer el seu dia a dia, etc.

La comunitat Supporting



3.143
seguidors



2.974
seguidors



690
seguidors

2.734.747

visualitzacions (entre publicacions i stories)

I La cultura, a l'abast de tothom

El nostre compromís amb la cultura es fa palès amb la implicació en diverses iniciatives consolidades en el panorama creatiu andorrà i una sensibilitat expressa cap a l'art, a través de la nostra col·lecció privada. Per primera vegada l'hem donat a conèixer a Andorra en un espai museístic obert al conjunt de la societat.

Col·laboració amb el Museu Carmen Thyssen d'Andorra

La col·laboració de Crèdit Andorrà amb el Museu Carmen Thyssen d'Andorra va fer possible la participació de part de la col·lecció d'art de l'entitat en l'exposició "Talents amb denominació d'origen. De Rigalt a Puigdemolas".

Inaugurada el febrer del 2021, la mostra presentava una important selecció de quadres procedents dels fons artístic de Crèdit Andorrà que, a més, per primera vegada es podien veure a Andorra en un espai museístic obert al públic. L'exposició proposava, a partir de 28 peces, un recorregut per l'obra dels artistes catalans de finals del segle XIX i principis del XX i s'ha pogut visitar fins al 9 de gener del 2022.

L'exposició en dades

23
artistes

10.129
visitants (dels quals 5.479 han estat residents d'Andorra)

28
quadres (23 de la Col·lecció d'art de Crèdit Andorrà i 5 de la Col·lecció Carmen Thyssen)

42
activitats al voltant de l'exposició



Premis Crèdit Andorrà de Pintura i d'Escultura (26a edició del Cartell Arts Andorra)

Els artistes Ernest Descals i Nerea Aixàs han rebut el Premi Crèdit Andorrà de Pintura, valorat en 2.500 euros, i l'accessit del Premi Crèdit Andorrà d'Escultura, valorat en 1.000 euros, respectivament. Els guardons són una iniciativa organitzada pel Cercle de les Arts i de les Lletres d'Andorra.

43a Nit Literària del Cercle de les Arts i de les Lletres

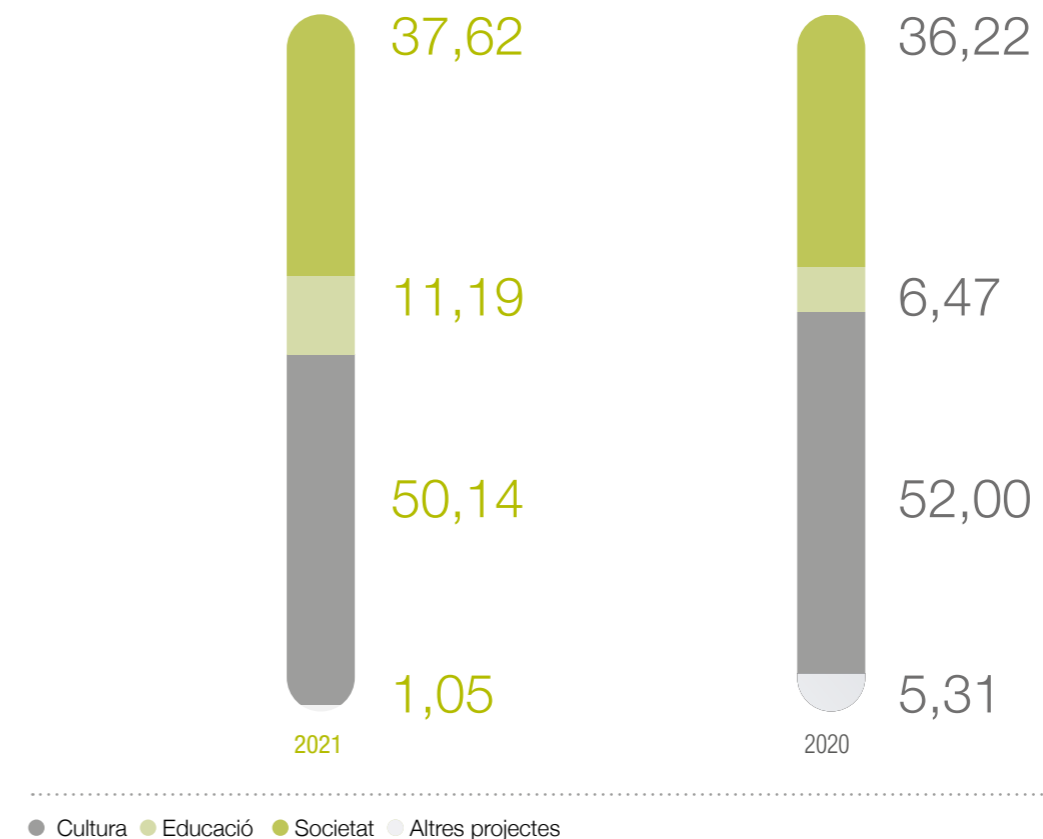
Carles Ribó i Casanovas va rebre el premi Grandalla de poesia Crèdit Andorrà per *Cendra batuda pel vent*, dotat amb 3.500 euros.

I La Fundació Crèdit Andorrà



La Fundació Crèdit Andorrà representa el compromís de Crèdit Andorrà amb el teixit social del país. Creada el 1987 a partir d'un programa de beques d'excel·lència per a joves, els seus principals àmbits d'actuació se centren en la promoció d'activitats que responguin a les necessitats socials del territori a través de l'educació, els programes socials i la cultura.

Inversió de la Fundació Crèdit Andorrà el 2021 (%)



Appendix

Crédit Andorrà and the Sustainable
Development Goals

>107

Global Compact
content index

>111

Global Reporting Initiative (GRI)
content index

>112

UNEP FI Principles for Responsible Banking
Self-assessment table

>132



Crèdit Andorrà and the Sustainable Development Goals



At the Crèdit Andorrà Group, our aim is to continue our efforts to act as a benchmark in Andorra in terms of excellence, responsibility and commitment in everything we do. In 2016, we signed the United Nations Global Compact, reinforcing our desire to take an active part in the growth of society through our corporate social responsibility actions.

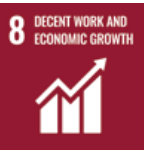


We have also taken on the Sustainable Development Goals (SDGs), steering this commitment and acting as a roadmap towards active and committed participation in the challenges posed by the UN in the 2030 Agenda.




The signing of the UNEP FI Principles for Responsible Banking in 2021 acts a driving force to materialise the commitment to more sustainable banking practice, which will contribute to the achievement of the goals of the 2030 Agenda.

Based on our business operations, we have thus identified eight SDGs that we consider to be relevant and a priority in focusing our actions, aligning our business activity with social, economic and human initiatives to continue leading value generation in Andorran society.



SDG	Projects under way in 2021
 <p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>Fundació Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Healthy ageing programme, through L'espai, the social centre for activities and training for the over-60s. • La salut al dia (Up-to-Date Health) programme. • Sponsorship of the Special Olympics Andorra Sports Federation. • Support for the <i>Concòrdia</i> programme to save lives using umbilical cord blood. • Collaboration with the Red Cross Charity Shop. • Collaboration with the Càritas Andorrana Food Bank. • Collaboration in the distribution of masks to social institutions. • Collaboration with the TRANA Multiple Sclerosis Association. • Organising preventive health workshops. • Social programme through the ONCA Foundation. <p>Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Safety and prevention measures in response to COVID-19: <ul style="list-style-type: none"> • Maintaining remote work for employees and health measures for customers and employees in the commercial network. <p>Insurance and other health products (Comprehensive Medical Assistance Plan, CrèditSalut Plus, Worldwide Medical Assistance).</p> <p>Unicef Visa.</p>
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p>	<p>Fundació Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postgraduate scholarship programme. • L'espai social centre offering activities and training. • Collaboration with the University of Andorra training projects. • Education programme through the ONCA Foundation. <p>Crèdit Andorrà</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financial education initiatives: <ul style="list-style-type: none"> • Piolet and Carnet Jove 16PUNT30 cards. • Research Blog: financial content platform open to the public. • Crèdit Andorrà Chair of Entrepreneurship and Banking at IESE Business School. • Webinars and training sessions for business people and entrepreneurs on economics and the behaviour of financial markets. • Information sessions for young people with the Carnet Jove Association. • Summer training camps for young people. • Environmental workshops at the Andorra la Vella Fair. • Student finance products (Study loans, CrèditPla Estudiant Dinàmic or Assegurat plans, Estudiant Piolet plans, University of Andorra loans). • Ski Study programme. • Career days for students in the three different education systems. • Publications on economic, legal or other topics. • XXIII Family Business Cycle: support for the organisation of days of reflection and debate on education.

SDG	Projects under way in 2021
 <p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Support in business initiatives linked to the country's main economic drivers: tourism, commerce and snow. • Unification of skiing in Andorra with the creation of SETAP 365. • Acquisition of Vall Banc. • Agreement with GBS Finance to integrate the wealth management and family office businesses in Spain. • Partnership with Foncom Tecnológica for the promotion of the digital investment fund platform, fondos.com. • Partnership with MC Square for organisational restructuring in investment management. • Extension of the agreement with Caser in the non-life insurance branch. • Main sponsor of Soldeu Esquí Club (SEC). • Sponsorship of conferences and economic revitalisation campaigns ("My heart beats for Andorra"). • Sponsorship of the XIII Annual Ibero-American Business Meeting. • Renewal of the collaboration agreement with the Business Meeting of the Pyrenees Association.
 <p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion of e-Crèdit, the first online bank in Andorra: <ul style="list-style-type: none"> • Login using fingerprint and facial recognition. • e-Broker. • El meu gestor (my manager): online customer service. • Payment methods: Crèdit Wallet, contactless cards, Crèdit Link POS, Virtual POS. • Collaboration with payment gateways: Monei. • Scale Lab Andorra business hyperacceleration programme. • Marketing the venture capital fund 4Founders Capital II, which invests in tech startups. • Merkaat, the first digital investment advisor in Andorra. • Integration of the Government of Andorra electronic certificate for signing and carrying out transactions digitally. • ATMs with contactless technology. • Collaboration with clusters in Andorra to create new economic sectors for the country. • Collaboration with Uniq Ventures as strategic partners. • Outsourcing customer service – Contact Center. • Implementation of AI in managing compliance risks. • Implementation of a new SMS/OTP validation system. • Fast-track onboarding project with the aim of streamlining and simplifying the onboarding process.
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Environmental Management System certified under ISO 14001:2015. • Creand Gestión Flexible Sostenible funds.

SDG	Projects under way in 2021
 <p>13 ACCIÓ CLIMÀTICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préstec Regenera loan. • Sustainable mobility plan for employees. • Approval of ESG risk integration policies at the subsidiaries in Spain and Luxembourg. • Dissemination of Crèdit Andorrà's environmental commitment through the media and social networks. • Sponsorship of Cicland.
 <p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Combating corruption, bribery and terrorist financing: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporation of artificial intelligence and big data processing in the control and prevention of money laundering. • Internal awareness among the staff of the conflict of interest management policy and the code of conduct on securities markets. • Approval and update of internal policies on the prevention of money laundering and terrorist financing, conflicts of interest and ethical conduct. • Acquisition of a new technology tool to monitor market abuse. • Guaranteeing access to public information and promoting transparency: <ul style="list-style-type: none"> • Crèdit Andorrà Asset Management holds the GIPS certification (Global Investment Performance Standards). • Platform for communicating with shareholders, The Shareholder Space.
 <p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Member of the United Nations Global Compact. • Adherence to the UNEP FI Principles for Responsible Banking. • Involvement in the national voluntary report on the fulfilment of the SDGs, drawn up by the Government of Andorra. • Collaboration with economic, social and professional institutions and associations.

Global Compact content index



Principles of the United Nations Global Compact	Pages or direct response	GRI Standards
Human rights		
PRINCIPLE 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.	53, 58	102-16, 102-17, 205, 206, 307, 401, 404, 405, 406, 419
PRINCIPLE 2: Businesses should make sure that they are not complicit in human rights abuses.	53, 58	205, 206, 401, 404, 405, 406, 419
PRINCIPLE 3: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.	Crédit Andorrà does not currently have any collective agreements. The creation of an agreement is an option in accordance with the legislation in force that must come from the workers themselves.	102-41
PRINCIPLE 4: Businesses should uphold the elimination of all forms of forced and compulsory labour.	Crédit Andorrà does not engage in operations that involve any risk of leading to instances of forced or compulsory labour.	102-16, 102-17
PRINCIPLE 5: Businesses should uphold the effective abolition of child labour.	Crédit Andorrà does not engage in operations that involve any potential risk of incidents involving child labour.	102-16, 102-17
PRINCIPLE 6: Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.	35, 58, 87	102-8, 102-16, 102-17, 405, 406
PRINCIPLE 7: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.	35, 57, 93-97	102-11, 102-16, 102-17, 305, 307
PRINCIPLE 8: Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.	93-97	102-16, 102-17, 305, 307
PRINCIPLE 9: Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.	44, 77, 93-97	305, 307
PRINCIPLE 10: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.	58	205

Global Reporting Initiative (GRI) content index

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Organisational profile					
Organisational profile	102-1	Name of the organisation	1		
	102-2	Activities, brands, products and services	19-21, 36-39, 66-79 All products and services can be viewed on the website of the Crédit Andorrà Financial Group		8, 9, 13
	102-3	Location of headquarters	Avinguda Meritxell, 80, AD500 Andorra la Vella, Principality of Andorra		
	102-4	Location of operations	19-21, 66-73		
	102-5	Ownership and legal form	Crédit Andorrà, SA, authorised in 1949, is a limited company engaged in banking activities, which it carries out as a retail and private bank, and is subject to the rules and regulations governing financial institutions operating in Andorra. On 11 April 2011, the Andorran National Institute of Finance (now the Andorran Financial Authority) approved the application to extend the Bank's corporate purpose to include the investment and ancillary services. Crédit Andorrà, SA is the parent company of the Crédit Andorrà Group, and its investee companies make up the Crédit Andorrà Financial Group.		
	102-6	Markets served	19-21, 66-73 For further information, see the Crédit Andorrà Financial Group website.		
	102-7	Scale of the organisation	5-7		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS			
Organisational profile	102-8	Information on employees and other workers	Workforce at 31 December			8		
				2019	2020		2021	
			Andorra	471	485		467	
			Spain	226	231		81	
			Luxembourg	101	118		104	
			Mexico	13	12		12	
			Miami (USA)	38	43		40	
			Peru	6	0		0	
			Switzerland	1	0		0	
			Panama	44	40		38	
			Chile	0	0		0	
			Uruguay	0	0		0	
			Crédit Andorrà Financial Group	900	929		742	
			Workforce with permanent contracts					
				2019	2020		2021	
			Andorra	90%	98%		100%	
			Spain	100%	96%		100%	
			Luxembourg	96%	92%		98%	
			Mexico	100%	100%		100%	
			Miami (USA)	100%	98%		100%	
			Peru	100%	-		-	
			Switzerland	100%	-		-	
			Panama	98%	100%		100%	
Chile	-	-	-					
Uruguay	-	-	-					
Crédit Andorrà Financial Group	94%	94%	99%					

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS		
Organisational profile	102-8	Information on employees and other workers	Full-time workforce			8	
				2019	2020		2021
			Andorra	100%	100%		100%
			Spain	93%	94%		100%
			Luxembourg	84%	89%		88%
			Mexico	100%	100%		100%
			Miami (USA)	100%	100%		100%
			Peru	100%	-		-
			Switzerland	100%	-		-
			Panama	100%	100%		100%
			Chile	-	-		-
			Uruguay	-	-		-
			Crédit Andorrà Financial Group	96%	93%		98%
			Workforce by gender and working category				
				2019	2020		2021
			Men	433	455		380
			Senior management*	91	10		10
			Middle management	77	145		136
			Other staff	265	300		234
			Women	467	474		362
Senior management*	26	3	3				
Middle management	64	66	70				
Other staff	377	405	289				
* In 2020, the classification of management positions was revised. It now includes the members of the Crédit Andorrà Management Committee, as well as the senior positions of the subsidiaries.							

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS																																																																																																																																																																													
Organisational profile	102-8	Information on employees and other workers	<p>Women on the workforce and in roles of responsibility</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2020</th> <th colspan="2">2021</th> </tr> <tr> <th>On the workforce</th> <th>In positions of responsibility</th> <th>On the workforce</th> <th>In positions of responsibility</th> <th>On the workforce</th> <th>In positions of responsibility</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>48%</td> <td>30%</td> <td>48%</td> <td>29%</td> <td>48%</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Spain</td> <td>59%</td> <td>36%</td> <td>58%</td> <td>17%</td> <td>46%</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>Luxembourg</td> <td>50%</td> <td>6%</td> <td>46%</td> <td>24%</td> <td>44%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Mexico</td> <td>69%</td> <td>60%</td> <td>67%</td> <td>20%</td> <td>75%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Miami (USA)</td> <td>45%</td> <td>100%</td> <td>42%</td> <td>29%</td> <td>48%</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>67%</td> <td>100%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Switzerland</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panama</td> <td>61%</td> <td>65%</td> <td>63%</td> <td>60%</td> <td>66%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Uruguay</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Crédit Andorrà Financial Group</td> <td>52%</td> <td>34%</td> <td>51%</td> <td>29%</td> <td>49%</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Workforce by gender and age group</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2020</th> <th colspan="2">2021</th> </tr> <tr> <th>Men</th> <th>Women</th> <th>Men</th> <th>Women</th> <th>Men</th> <th>Women</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>432</td> <td>468</td> <td>455</td> <td>474</td> <td>380</td> <td>362</td> </tr> <tr> <td>≤ 25 years</td> <td>14</td> <td>22</td> <td>13</td> <td>18</td> <td>8</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>26-30 years</td> <td>50</td> <td>57</td> <td>42</td> <td>65</td> <td>35</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>31-35 years</td> <td>47</td> <td>76</td> <td>62</td> <td>65</td> <td>53</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>36-40 years</td> <td>62</td> <td>66</td> <td>60</td> <td>75</td> <td>44</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>41-45 years</td> <td>70</td> <td>95</td> <td>76</td> <td>88</td> <td>56</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>46-50 years</td> <td>65</td> <td>80</td> <td>62</td> <td>86</td> <td>70</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>51-55 years</td> <td>61</td> <td>46</td> <td>65</td> <td>43</td> <td>54</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>56-60 years</td> <td>45</td> <td>17</td> <td>52</td> <td>24</td> <td>45</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>> 60 years</td> <td>18</td> <td>9</td> <td>23</td> <td>10</td> <td>15</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		2019		2020		2021		On the workforce	In positions of responsibility	On the workforce	In positions of responsibility	On the workforce	In positions of responsibility	Andorra	48%	30%	48%	29%	48%	31%	Spain	59%	36%	58%	17%	46%	17%	Luxembourg	50%	6%	46%	24%	44%	24%	Mexico	69%	60%	67%	20%	75%	20%	Miami (USA)	45%	100%	42%	29%	48%	43%	Peru	67%	100%	-	-	-	-	Switzerland	100%	0%	-	-	-	-	Panama	61%	65%	63%	60%	66%	75%	Chile	-	-	-	-	-	-	Uruguay	-	-	-	-	-	-	Crédit Andorrà Financial Group	52%	34%	51%	29%	49%	32%		2019		2020		2021		Men	Women	Men	Women	Men	Women	Total	432	468	455	474	380	362	≤ 25 years	14	22	13	18	8	13	26-30 years	50	57	42	65	35	50	31-35 years	47	76	62	65	53	49	36-40 years	62	66	60	75	44	58	41-45 years	70	95	76	88	56	62	46-50 years	65	80	62	86	70	63	51-55 years	61	46	65	43	54	36	56-60 years	45	17	52	24	45	25	> 60 years	18	9	23	10	15	6		8
	2019		2020		2021																																																																																																																																																																													
	On the workforce	In positions of responsibility	On the workforce	In positions of responsibility	On the workforce	In positions of responsibility																																																																																																																																																																												
Andorra	48%	30%	48%	29%	48%	31%																																																																																																																																																																												
Spain	59%	36%	58%	17%	46%	17%																																																																																																																																																																												
Luxembourg	50%	6%	46%	24%	44%	24%																																																																																																																																																																												
Mexico	69%	60%	67%	20%	75%	20%																																																																																																																																																																												
Miami (USA)	45%	100%	42%	29%	48%	43%																																																																																																																																																																												
Peru	67%	100%	-	-	-	-																																																																																																																																																																												
Switzerland	100%	0%	-	-	-	-																																																																																																																																																																												
Panama	61%	65%	63%	60%	66%	75%																																																																																																																																																																												
Chile	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																												
Uruguay	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																												
Crédit Andorrà Financial Group	52%	34%	51%	29%	49%	32%																																																																																																																																																																												
	2019		2020		2021																																																																																																																																																																													
	Men	Women	Men	Women	Men	Women																																																																																																																																																																												
Total	432	468	455	474	380	362																																																																																																																																																																												
≤ 25 years	14	22	13	18	8	13																																																																																																																																																																												
26-30 years	50	57	42	65	35	50																																																																																																																																																																												
31-35 years	47	76	62	65	53	49																																																																																																																																																																												
36-40 years	62	66	60	75	44	58																																																																																																																																																																												
41-45 years	70	95	76	88	56	62																																																																																																																																																																												
46-50 years	65	80	62	86	70	63																																																																																																																																																																												
51-55 years	61	46	65	43	54	36																																																																																																																																																																												
56-60 years	45	17	52	24	45	25																																																																																																																																																																												
> 60 years	18	9	23	10	15	6																																																																																																																																																																												

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS																												
Organisational profile	102-8	Information on employees and other workers	<p>Workforce by nationality</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>32.30%</td> <td>31.50%</td> <td>33.60%</td> </tr> <tr> <td>Rest of Europe</td> <td>55.40%</td> <td>56.90%</td> <td>55.00%</td> </tr> <tr> <td>America</td> <td>11.00%</td> <td>10.80%</td> <td>10.90%</td> </tr> <tr> <td>Africa</td> <td>0.60%</td> <td>0.20%</td> <td>0.30%</td> </tr> <tr> <td>Asia</td> <td>0.60%</td> <td>0.50%</td> <td>0.30%</td> </tr> <tr> <td>Oceania</td> <td>0.00%</td> <td>0.00%</td> <td>0.00%</td> </tr> </tbody> </table>		2019	2020	2021	Andorra	32.30%	31.50%	33.60%	Rest of Europe	55.40%	56.90%	55.00%	America	11.00%	10.80%	10.90%	Africa	0.60%	0.20%	0.30%	Asia	0.60%	0.50%	0.30%	Oceania	0.00%	0.00%	0.00%		8
		2019	2020	2021																													
	Andorra	32.30%	31.50%	33.60%																													
	Rest of Europe	55.40%	56.90%	55.00%																													
America	11.00%	10.80%	10.90%																														
Africa	0.60%	0.20%	0.30%																														
Asia	0.60%	0.50%	0.30%																														
Oceania	0.00%	0.00%	0.00%																														
102-9	Supply chain	<p>Supply chain management is carried out in accordance with our corporate values. It includes aspects related to corporate social responsibility and is based on transparency and mutual benefits so as to ensure safe, efficient and quality service provision.</p> <p>The Group's main suppliers include companies that provide leases and real estate, office material, marketing and advertising, computer equipment, technological and communications services, security services, financial services and specific professional services, among others.</p> <p>Furthermore, the Bank prioritises suppliers from the Principality of Andorra (local suppliers), as well as other local suppliers from the territories in which it operates.</p> <p>In 2021, the approximate value of the Group's purchases from suppliers amounted to over EUR 40,249 thousand (EUR 37,308 thousand in 2020).</p>		9, 8																													
102-10	Significant changes to the organisation and its supply chain	There have been no significant changes in suppliers.																															
102-11	Precautionary principle or approach	<p>51, 54-57</p> <p>Senior management has set up various risk management decision-making committees:</p> <ul style="list-style-type: none"> > The Assets, Liabilities and Risks Committee (ALCO) is the body that establishes the strategies for the investment of equity and the management of assets and liabilities in accordance with the guidelines issued by the Board of Directors and the Management Committee. > The Senior Credit Committee (SCC), is the high-level independent body that approves customer credit operations above certain thresholds and provided that these operations meet certain characteristics that prevent them from being approved by lower levels (Credit Committee and Branch Committee, which also have certain delegated approval powers). > The Committee on Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism (AML/CFT) is the internal control and communication body established under the Prevention of Money Laundering Act. Its responsibilities include the organisation and monitoring of compliance with standards for combating money laundering and terrorist financing. 																															

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Organisational profile	102-12	External initiatives	35, 45, 80-81		17
	102-13	Membership of associations	35, 99-105 Crédit Andorrà: Andorran Banking, Confederació Empresarial Andorrana (Andorran Business Confederation), Cambra de Comerç, Indústria i Serveis d'Andorra (Chamber of Commerce, Industry and Services of Andorra), Empresa Familiar Andorrana (Andorran Family Business), Asociación para el Progreso de la Dirección (APD - Association for the Advancement of Management), Trobada Empresarial del Pirineu (Business Meeting in the Pyrenees), EFMA, IESE (Crédit Andorrà Chair of Markets, Organizations and Humanism), University of Andorra, Cercle d'Economia (Economy Circle) and Círculo Ecuestre (Equestrian Circle). Banque de Patrimoines Privés: Fonds de garantie des dépôts Luxembourg (FGDL - Luxembourg Guarantee Deposit Fund), Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIL - Luxembourg Investor Compensation Scheme), Association des Banques et Banquiers (ABBL - Luxembourg Bankers' Association) and Association Luxembourgeoise des Fonds d'Investissement (ALFI - Luxembourg Investment Fund Association). Banco Alcalá: Asociación Española de Banca (Spanish Banking Association) and Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (INVERCO - Association of Collective Investment Institutions and Pension Funds). Beta Capital Wealth Management (Miami). > Beta Capital Securities LLC: Financial Industry Regulatory Authority (FINRA), Securities and Exchange Commission (SEC), National Futures Association (NFA), Securities Investor Protection Corporation (SIPC), Municipal Securities Rulemaking Board (MSRB) and NASDAQ. > Beta Capital Management LLC: Securities and Exchange Commission (SEC).		17
Strategy					
Strategy	102-14	Statement from senior decision-maker	12, 13		
	102-15	Key impacts, risks and opportunities	4, 5, 10-11, 12-15, 22-23, 51, 54-57		
Ethics and integrity					
Ethics and integrity	102-16	Values, principles, standards and norms of behaviour	18-19, 58		16
	102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	29, 54-56		16
Governance					
Governance	102-18	Governance structure	49-52		
	102-19	Delegating authority	The CEO, under the supervision of the Board of Directors, performs the strategic management of the Group and implements all resolutions of the Board of Directors. The Bank's General Management and Management Committee are responsible for driving the agreements made by the Board of Directors and for managing the economic, environmental and social policies adopted within the Crédit Andorrà Financial Group.		
	102-20	Executive-level of responsibility for economic, environmental and social topics	50-51 All business lines and areas of the Crédit Andorrà Financial Group are represented by the Crédit Andorrà Management Committee. The members of this body have the power to make decisions on the operational and organisational aspects of the institution. The Board of Directors, as the institution's highest governing body, is kept up to date on all economic, environmental and social aspects that affect the Group.		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Governance	102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental and social topics	29 The Board of Directors determines the information and communication policies according to shareholder input, the markets and public opinion.		16
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	The Regulations of the Board of Directors of Crèdit Andorrà, approved on 24 January 2008 and amended for the last time on 29 April 2020, set out the legal framework, establish the principles of action of the governing body, the basic organisational and operating rules and the code of conduct of its members. The members of the Board of Directors do not perform executive functions, except for the executive director and the CEO.		16
	102-23	Chair of the highest governance body	The functions of the Chair and the CEO are different and complementary, with a clear division of responsibilities. The Chair is the highest representative of the organisation and the leader of the Board of Directors, on which the CEO also sits, as the highest executive office responsible for executing the Group's strategy.		16
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	For board members to be nominated, they must meet legal and statutory requirements for the office in question and possess the appropriate professional knowledge and experience to carry out the required duties and for good governance. In 2020, a procedure was approved for the selection and continuous evaluation of the members of the Board of Directors, General Management and those responsible for Crèdit Andorrà's control functions. The Regulations of the Board of Directors stipulate that a minimum of two and one third of the total board members must be Andorran nationals or residents with the associated economic rights. Furthermore, all members must be persons of recognised business and professional repute. Aspects such as diversity and independence are not taken into consideration. The board members occupy their positions for a period of two years and they can be re-appointed.		16
	102-25	Conflicts of interest	The Regulations of the Board of Directors also set out the rules and guidelines to be followed to ensure that members are not involved in situations of conflicts of interest. A Conflict of Interest Management Policy has been approved by the Board of Directors. Furthermore, to ensure that all activities are carried out in strict compliance with the law and established business criteria, the Group has a risk management and control model as an internal control framework. This helps ensure the efficacy and efficiency of operations on the basis of adequate risk control and prudent business conduct, thereby guaranteeing the reliability of financial and non-financial information reported both internally and externally.		16
	102-26	Role of the highest governance body in setting purpose, values and strategy	It is the responsibility of the Board of Directors to analyse and approve the basic guidelines for action, as well as the degree of compliance with the strategic plans and budgets.		
	102-27	Collective knowledge of the highest governance body	At Board meetings, information is provided on the main issues to be addressed and related to strategic business, economic, environmental and social issues.		4
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	In 2020, a procedure was approved for the selection and continuous evaluation of the members of the Board of Directors, General Management and those responsible for Crèdit Andorrà's control functions. In addition, at least annually, the Board of Directors is presented with a report on the status of the Bank's policies and strategies in matters relating to corporate social responsibility policy and other aspects.		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental and social impacts	Through the different departments and divisions of the Bank, the organisational structure allows for the supervision of environmental, social and economic issues, which are reported to the Board of Directors. The management of these issues includes the supervision of risks and opportunities, as well as compliance with international agreements, codes of conduct and principles. These bodies are assisted in their duties by support from independent external advisers as well as the company's own information from the meetings held with the different Crèdit Andorrà executives.		16

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Governance	102-30	Effectiveness of risk management processes	<p>The Board of Directors is responsible for evaluating strategies and policies on risk, internal control and regulatory compliance. Specifically, it defines the level of risk the organisation is willing to accept, approves policies on risk management, internal controls and compliance, supervises compliance and adopts appropriate measures to correct any problems.</p> <p>In 2020, the new Risk Appetite Framework of the Crèdit Andorrà Group (RAF) and the Risk Appetite Statement (RAS), which implements it, were approved. The purpose of this framework is to include the different levels and types of risk that the Crèdit Andorrà Group is willing to assume in achieving its objectives, and the consideration of these risks in the strategic planning of business, capital, liquidity and annual budget.</p>		
	102-31	Review of economic, environmental and social topics	<p>The Crèdit Andorrà Group also has the Global Risks and Legal Advisory, Regulatory Compliance and Anti-Money Laundering divisions, as well as the Internal Audit department, which reports directly to the CEO.</p> <p>The Delegated Committee is also responsible for analysing all risks at all levels and from all perspectives that affect the bank's activities on a quarterly basis, including all economic, social and environmental risks and opportunities.</p>		
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	<p>The Corporate Communications, Marketing and Client Digital Transformation department is responsible for coordinating and preparing the Corporate Social Responsibility Report, including the materiality process.</p> <p>This report is reviewed by the members of the executive team responsible for handling issues related to human resources, the environment, customers and marketing, and community relations, in addition to the Fundació Crèdit Andorrà.</p> <p>The functions of the Corporate Communications, Marketing and Client Digital Transformation department include monitoring the organisation's performance in relation to CSR issues and submitting any proposals it deems appropriate on these matters to the CEO.</p>		
	102-33	Communicating critical concerns	The Management Committee is responsible for reporting the annual planning to the Board of Directors, including any critical issues it deems relevant or appropriate. The Management Committee meets monthly.		
	102-34	Nature and total number of critical concerns	<p>Critical concerns of any nature (economic, financial, environmental, social, etc.) are communicated to the Board of Directors on a recurring basis when deemed appropriate.</p> <p>Both the Management Committee meetings and meetings of the Board of Directors assess the progress of the Strategic Plan and its economic, social and environmental outcomes. Decisions are made to maintain or alter the strategy according to this assessment.</p>		
	102-35	Remuneration policies	Remuneration policies are provided for the members of senior management. Senior management has a remuneration policy that includes fixed and variable pay, based on achieving quantitative objectives, performance and attitudes in accordance with Crèdit Andorrà's model of cultural values. Termination benefits are subject to applicable law.		
	102-36	Process for determining remuneration	The criteria set out in the remuneration policy are followed to determine the amount to be received. The company has used the Hay Job Evaluation methodology to assess job roles by profile and pay scale and to classify all positions, categories and salary ranges associated with each classification.		
	102-37	Stakeholders' involvement in remuneration	The criteria set out in the remuneration policy, which establishes remuneration according to professional classification, are used to determine the amount to be received.	16	
	102-38	Annual total compensation ratio			Confidential information
102-39	Percentage increase in annual total compensation ratio			Confidential information	

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Stakeholder engagement					
Stakeholder engagement	102-40	List of stakeholder groups	29		
	102-41	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	Crédit Andorrà does not currently have any collective agreements. The creation of an agreement is an option in accordance with the legislation in force that must come from the workers themselves.		8
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	29		
	102-43	Approach to stakeholder engagement	29		
	102-44	Key topics and concerns raised	29, 50-52, 92		
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	62-65		
Reporting practice					
Reporting practice	102-46	Defining report content and topic boundaries	2, 3, 26		
	102-47	List of material topics	24-26		
	102-48	Restatements of information	There have been no significant restatements of information contained in previous reports. Where any data has been reformulated, this is specified in a note and the reason for the reformulation is explained.		
	102-49	Changes in reporting	There have been no significant changes in the scope or coverage with respect to previous reports.		
	102-50	Reporting period	24		
	102-51	Date of most recent report	2020		
	102-52	Reporting cycle	Annual.		
	102-53	Contact point for questions regarding the report	comunicacio@creditandorrargroup.com		
	102-54	Claims of reporting in accordance with GRI standards	24		
	102-55	GRI content index	https://www.creditandorrargroup.com/en		
102-56	External assurance	The report has not been submitted to external verification.			

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Material topics: Business model and strategy					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	12-15, 18-21, 29, 66-79		
	103-3	Evaluation of the management approach	5-7, 67-70, 72		
Material topics: Diversification of the business and internationalisation					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	4, 20-21, 45, 70-73		
	103-3	Evaluation of the management approach	4, 6-7, 70-73		
Material topics: Incorporation of Sustainable Finances and ESG criteria in the business strategy					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	35, 57, 77		
	103-3	Evaluation of the management approach	10, 57		
Material topics: Corporate governance					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	49-53		
	103-3	Evaluation of the management approach	49-53		
Material topics: Risk management					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	22-23, 54-57 In 2021, the organisation has acquired a technological tool to prevent market abuse practices, such as insider trading.		
	103-3	Evaluation of the management approach	54-57		
Material topics: Regulatory Compliance					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	23, 55, 57, 77, 97		
	103-3	Evaluation of the management approach	23, 55, 57, 77, 97		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Material topics: Strategic alliances					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	33-35, 45-46, 78		
	103-3	Evaluation of the management approach	4, 33-35		
Material topics: Customer satisfaction, close service and expert and transparent advice					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	18, 36-44, 53 In 2021, the internal rules of Customer Service have been substantially modified in order to adapt to best banking practices and international standards.		
	103-3	Evaluation of the management approach	36-44, 80-81		
Material topics: Ensuring operational effectiveness and efficiency and business continuity					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	32, 41, 44, 48, 52		
	103-3	Evaluation of the management approach	5, 11, 62-65		
Economic topics					
Material topics: Direct and indirect economic impacts (value generated and distributed). Sustained and sustainable economic results					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	27-28, 62-65		
	103-3	Evaluation of the management approach	27-28, 62-65		
GRI 201: Economic performance					
GRI 201: Economic performance	201-1	Direct economic value generated and distributed	27, 28		9, 8
	201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	35, 57, 77, 93-97 Crèdit Andorrà believes that, for its activity, the physical risks of climate change are minimal. Financial implications as a direct consequence for Group organisations as banking, financial, insurance and asset management institutions are, however, considered to be significant, as are the costs of any investments or expenditures to improve environmental performance in response to the challenges of climate change. The risks are the impacts of climate change on Andorra and the repercussions on the country's economy and the reputation risk from improper environmental management. The main opportunities lie in the provision of products to counter climate change and having a reputation for excellence in environmental performance.		13

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS																																															
	201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans		Confidential information. The economic value of the benefits is confidential information																																																
	201-4	Financial assistance received from government	As a banking institution, Crèdit Andorrà does not receive government support.																																																	
GRI 202 Market presence																																																				
GRI 202: Market presence	202-1	Ratio of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage		Confidential information																																																
	202-2	Proportion of senior management hired from the local community	<p>Directors from the country (by subsidiaries)*</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>56%</td> <td>13%</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Spain</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Luxembourg</td> <td>6%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Mexico</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Miami (USA)</td> <td>75%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>100%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Switzerland</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panama</td> <td>56%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Uruguay</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Crèdit Andorrà Financial Group</td> <td>61%</td> <td>18%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>* In 2020, the classification of management positions was revised. It now includes the members of the Crèdit Andorrà Management Committee, as well as the senior positions of the subsidiaries.</p>		2019	2020	2021	Andorra	56%	13%	13%	Spain	100%	100%	100%	Luxembourg	6%	0%	0%	Mexico	0%	0%	0%	Miami (USA)	75%	0%	0%	Peru	100%	-	-	Switzerland	0%	-	-	Panama	56%	0%	0%	Chile	-	-	-	Uruguay	-	-	-	Crèdit Andorrà Financial Group	61%	18%	15%	
	2019	2020	2021																																																	
Andorra	56%	13%	13%																																																	
Spain	100%	100%	100%																																																	
Luxembourg	6%	0%	0%																																																	
Mexico	0%	0%	0%																																																	
Miami (USA)	75%	0%	0%																																																	
Peru	100%	-	-																																																	
Switzerland	0%	-	-																																																	
Panama	56%	0%	0%																																																	
Chile	-	-	-																																																	
Uruguay	-	-	-																																																	
Crèdit Andorrà Financial Group	61%	18%	15%																																																	
GRI 203 Indirect economic impacts																																																				
GRI 203: Indirect economic impacts	203-1	Infrastructure investments and services supported	98		9, 8																																															
	203-2	Significant indirect economic impacts	4, 27-28, 98-103		9, 8																																															

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Material topics: Business ethics, anti-competitive behaviour, prevention of money laundering, fraud and corruption					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	26		
	103-2	The management approach and its components	54-58		
	103-3	Evaluation of the management approach	54-58		
GRI 205: Anti-corruption					
GRI 205: Anti-corruption	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	54-58 The active struggle against corruption (including the prevention of money laundering, terrorist financing and other considerations) forms part of the company's corporate culture and is pursued through different mechanisms, extending to all of the Group's business units. The analysis of risks related to corruption is regulated by law. In addition, the company has the Internal Audit department, the Risk and Regulatory Compliance division and the risk management function.		16
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	90-91		
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	There have been no incidents related to corruption.		16
GRI 206: Anti-competitive behaviour					
GRI 206: Anti-competitive behaviour	206-1	Legal actions for anti-competitive behaviour, anti-trust and monopoly practices	There have been no actions relating to monopolistic and anti-competitive practices.		16
Material topics: Innovation in products and services, specialisation in the offer of products and services					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	36-39, 45-48, 67-79		
	103-3	Evaluation of the management approach	10		
Material topics: Incorporation of ESG criteria in the portfolio of products and business lines					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	15, 23, 35, 57, 77		
	103-3	Evaluation of the management approach	10, 77		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
-----	---------------	---------	--------------------	-----------	-----

Material topics: Digital transformation and multi-channel offer

GRI 103: Management approach

GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	40-48, 69, 76		
	103-3	Evaluation of the management approach	7, 11, 80		

Environmental topics

Material topics: Control of environmental aspects, environmental management systems and quality certifications

GRI 103: Management approach

GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	35, 57, 77, 95		
	103-3	Evaluation of the management approach	6-7, 57, 77, 80-81, 95		

GRI 305: Emissions

GRI 305: Emissions	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	96		13, 12, 3
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	96		13, 12, 3
	305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions	96		13, 12, 3
	305-4	GHG emissions intensity	96		13, 12, 3
	305-5	Reduction of GHG emissions	95-97		13, 12, 3
	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Crédit Andorrà does not emit ozone-depleting substances, including those in the annexes of the Montreal Protocol.		13
	305-7	NO _x , SO _x and other significant air emissions	Crédit Andorrà does not emit NO _x , SO _x or other significant emissions.		13

GRI 307 Environmental compliance

GRI 307: Environmental compliance	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	No instances of non-compliance were recorded.		13
-----------------------------------------	-------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--	----

Social topics

Material topics: Management of working climate for employee satisfaction and working conditions, talent management: capture and retention

GRI 103: Management approach

GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	86-92		
	103-3	Evaluation of the management approach	86-92		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
-----	---------------	---------	--------------------	-----------	-----

GRI 401: Employment

GRI 401: Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	88
------------------------	-------	------------------------------------------	----

New employee hires by gender and age group

2021	Andorra	Spain	Luxembourg	Mexico	Miami (USA)	Peru	Switzerland	Panama	Chile	Crédit Andorrà Financial Group
Men	11	3	8	0	1	0	0	0	0	23
< 25 years	5	0	1	0	0	0	0	0	0	6
26-35 years	1	1	4	0	1	0	0	0	0	7
36-45 years	5	0	1	0	0	0	0	0	0	6
46-55 years	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
> 56 years	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Women	9	6	5	1	2	0	0	0	0	23
< 25 years	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
26-35 years	4	3	3	1	0	0	0	0	0	11
36-45 years	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
46-55 years	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
> 56 years	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total	20	9	13	1	3	0	0	0	0	46

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS																																																									
GRI 401: Employment	Turnover rate by gender <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Andorra</th> <th>Spain</th> <th>Luxembourg</th> <th>Mexico</th> <th>Miami (USA)</th> <th>Peru</th> <th>Switzerland</th> <th>Panama</th> <th>Chile</th> <th>Crédit Andorra Financial Group</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2021</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Men</td> <td>8.00%</td> <td>218.00%</td> <td>24.00%</td> <td>33%</td> <td>24%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>15.00%</td> <td>-</td> <td>35.80%</td> </tr> <tr> <td>Women</td> <td>8.00%</td> <td>149.00%</td> <td>28%</td> <td>0.00%</td> <td>5.00%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>24.00%</td> </tr> <tr> <td>Men and women</td> <td>8.00%</td> <td>186.00%</td> <td>26.00%</td> <td>8.00%</td> <td>15.00%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>5%</td> <td>-</td> <td>30.30%</td> </tr> </tbody> </table>						Andorra	Spain	Luxembourg	Mexico	Miami (USA)	Peru	Switzerland	Panama	Chile	Crédit Andorra Financial Group	2021											Men	8.00%	218.00%	24.00%	33%	24%	-	-	15.00%	-	35.80%	Women	8.00%	149.00%	28%	0.00%	5.00%	-	-	0%	-	24.00%	Men and women	8.00%	186.00%	26.00%	8.00%	15.00%	-	-	5%	-	30.30%		
		Andorra	Spain	Luxembourg	Mexico	Miami (USA)	Peru	Switzerland	Panama	Chile	Crédit Andorra Financial Group																																																			
	2021																																																													
	Men	8.00%	218.00%	24.00%	33%	24%	-	-	15.00%	-	35.80%																																																			
	Women	8.00%	149.00%	28%	0.00%	5.00%	-	-	0%	-	24.00%																																																			
	Men and women	8.00%	186.00%	26.00%	8.00%	15.00%	-	-	5%	-	30.30%																																																			
	Voluntary resignation from the workforce <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>3.60%</td> <td>4.30%</td> <td>4.00%</td> </tr> <tr> <td>Spain</td> <td>5.80%</td> <td>3.50%</td> <td>169.00%</td> </tr> <tr> <td>Luxembourg</td> <td>12.90%</td> <td>8.50%</td> <td>21.00%</td> </tr> <tr> <td>Mexico</td> <td>15.40%</td> <td>8.30%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>Miami (USA)</td> <td>7.90%</td> <td>4.70%</td> <td>8.00%</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Switzerland</td> <td>200%</td> <td>0%</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panama</td> <td>15.90%</td> <td>7.50%</td> <td>3.00%</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Uruguay</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Crédit Andorra Financial Group</td> <td>6.30%</td> <td>5.10%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						2019	2020	2021	Andorra	3.60%	4.30%	4.00%	Spain	5.80%	3.50%	169.00%	Luxembourg	12.90%	8.50%	21.00%	Mexico	15.40%	8.30%	0.00%	Miami (USA)	7.90%	4.70%	8.00%	Peru	0%	0%	-	Switzerland	200%	0%	-	Panama	15.90%	7.50%	3.00%	Chile	0%	-	-	Uruguay	-	-	-	Crédit Andorra Financial Group	6.30%	5.10%										
		2019	2020	2021																																																										
	Andorra	3.60%	4.30%	4.00%																																																										
	Spain	5.80%	3.50%	169.00%																																																										
Luxembourg	12.90%	8.50%	21.00%																																																											
Mexico	15.40%	8.30%	0.00%																																																											
Miami (USA)	7.90%	4.70%	8.00%																																																											
Peru	0%	0%	-																																																											
Switzerland	200%	0%	-																																																											
Panama	15.90%	7.50%	3.00%																																																											
Chile	0%	-	-																																																											
Uruguay	-	-	-																																																											
Crédit Andorra Financial Group	6.30%	5.10%																																																												
401-2		Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	91																																																											
401-3		Parental leave	89																																																											

Material topics: Training and professional development

GRI 103: Management approach				
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26	
	103-2	The management approach and its components	90-91	
	103-3	Evaluation of the management approach	7, 90-91	

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS																																																																																																																																					
GRI 404: Training and education	404-1	Average hours of training per year per employee	Training activity		No data is available by gender or occupational category for Andorra, Spain or Luxembourg.																																																																																																																																					
				<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">Workforce received training</th> <th colspan="3">Average investment in training per employee (€/employee)</th> <th colspan="3">Training during working hours</th> </tr> <tr> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>526</td> <td>675</td> <td>411.00</td> <td>31%</td> <td>18%</td> <td>28.00%</td> </tr> <tr> <td>Spain</td> <td>72%</td> <td>73%</td> <td>100%</td> <td>413</td> <td>259</td> <td>258.00</td> <td>100%</td> <td>98%</td> <td>13.00%</td> </tr> <tr> <td>Luxembourg</td> <td>26%</td> <td>95%</td> <td>100%</td> <td>1,897</td> <td>400</td> <td>608.00</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>Mexico</td> <td>85%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>17</td> <td>128</td> <td>126.00</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>Miami (USA)</td> <td>50%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>267</td> <td>143</td> <td>108.00</td> <td>39%</td> <td>0%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Switzerland</td> <td>0%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panama</td> <td>95%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>399</td> <td>90</td> <td>342.30</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>90.00%</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Uruguay</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Crédit Andorrà Financial Group</td> <td>81%</td> <td>88%</td> <td>100%</td> <td>528</td> <td>519</td> <td>417.00</td> <td>41%</td> <td>41%</td> <td>41.00%</td> </tr> </tbody> </table>			Workforce received training			Average investment in training per employee (€/employee)			Training during working hours			2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	Andorra	100%	100%	100%	526	675	411.00	31%	18%	28.00%	Spain	72%	73%	100%	413	259	258.00	100%	98%	13.00%	Luxembourg	26%	95%	100%	1,897	400	608.00	0%	100%	100.00%	Mexico	85%	100%	100%	17	128	126.00	100%	100%	100.00%	Miami (USA)	50%	100%	100%	267	143	108.00	39%	0%	0.00%	Peru	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	Switzerland	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	Panama	95%	100%	100%	399	90	342.30	100%	100%	90.00%	Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Uruguay	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Crédit Andorrà Financial Group				81%	88%	100%	528	519	417.00	41%	41%	41.00%	
				Workforce received training			Average investment in training per employee (€/employee)			Training during working hours																																																																																																																																
2019	2020	2021		2019	2020	2021	2019	2020	2021																																																																																																																																	
Andorra	100%	100%	100%	526	675	411.00	31%	18%	28.00%																																																																																																																																	
Spain	72%	73%	100%	413	259	258.00	100%	98%	13.00%																																																																																																																																	
Luxembourg	26%	95%	100%	1,897	400	608.00	0%	100%	100.00%																																																																																																																																	
Mexico	85%	100%	100%	17	128	126.00	100%	100%	100.00%																																																																																																																																	
Miami (USA)	50%	100%	100%	267	143	108.00	39%	0%	0.00%																																																																																																																																	
Peru	0%	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																	
Switzerland	0%	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																	
Panama	95%	100%	100%	399	90	342.30	100%	100%	90.00%																																																																																																																																	
Chile	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																	
Uruguay	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																	
Crédit Andorrà Financial Group				81%	88%	100%	528	519	417.00	41%	41%	41.00%																																																																																																																														
	404-2	Programmes for upgrading employee skills and transition assistance programmes	90		4																																																																																																																																					
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews																																																																																																																																								
				<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">Total</th> <th colspan="2">Senior management *</th> <th colspan="2">Intermediate roles</th> <th colspan="2">Other staff</th> </tr> <tr> <th>Men</th> <th>Women</th> <th>Men</th> <th>Women</th> <th>Men</th> <th>Women</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Andorra</td> <td>100%</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>96</td> <td>46</td> <td>138</td> <td>179</td> </tr> <tr> <td>Spain</td> <td>100%</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>18</td> <td>4</td> <td>25</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>Luxembourg</td> <td>100%</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>15</td> <td>5</td> <td>42</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>Mexico</td> <td>100%</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Miami (USA)</td> <td>73%</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>17</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Peru</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Switzerland</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Panama</td> <td>100%</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Chile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Crédit Andorrà Financial Group</td> <td>99%</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>136</td> <td>70</td> <td>234</td> <td>278</td> </tr> </tbody> </table>		Total	Senior management *		Intermediate roles		Other staff		Men	Women	Men	Women	Men	Women	Andorra	100%	7	1	96	46	138	179	Spain	100%	1	0	18	4	25	33	Luxembourg	100%	1	0	15	5	42	41	Mexico	100%	0	1	1	3	2	5	Miami (USA)	73%	0	1	4	3	17	4	Peru	-	-	-	-	-	-	-	Switzerland	-	-	-	-	-	-	-	Panama	100%	1	0	2	9	10	16	Chile	-	-	-	-	-	-	-	Crédit Andorrà Financial Group				99%	10	3	136	70	234	278																																					
	Total	Senior management *		Intermediate roles			Other staff																																																																																																																																			
		Men	Women	Men	Women	Men	Women																																																																																																																																			
Andorra	100%	7	1	96	46	138	179																																																																																																																																			
Spain	100%	1	0	18	4	25	33																																																																																																																																			
Luxembourg	100%	1	0	15	5	42	41																																																																																																																																			
Mexico	100%	0	1	1	3	2	5																																																																																																																																			
Miami (USA)	73%	0	1	4	3	17	4																																																																																																																																			
Peru	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																			
Switzerland	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																			
Panama	100%	1	0	2	9	10	16																																																																																																																																			
Chile	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																			
Crédit Andorrà Financial Group				99%	10	3	136	70	234	278																																																																																																																																


GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
Material topics: Health and safety in the workplace					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	84-87		
	103-3	Evaluation of the management approach	10, 84-87		
GRI 403: Occupational health and safety					
GRI 403: Occupational health and safety	403-1	Occupational health and safety management system	84-87		8, 3
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	84-86		8, 3
	403-3	Occupational health services	84-86		8, 3
	403-4	Worker participation, consultation and communication on occupational health and safety	87		8, 3
	403-5	Worker training on occupational health and safety	90		8, 3
	403-6	Promotion of worker health	84-86		8, 3
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	84-87		8, 3
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	Given the characteristics of its business model, Crèdit Andorrà does not have a formal occupational health and safety management system. However, Crèdit Andorrà implements measures aimed at ensuring the health and safety of its employees and preventing occupational hazards related to the workplace.		8, 3
	403-9	Work-related injuries	In 2021, Crèdit Andorrà did not record nor was it informed of any cases of work-related accidents involving its workers.		8, 3
	403-10	Work-related ill health	In 2021, Crèdit Andorrà did not record nor was it informed of any cases of work-related ill health involving its workers.		8, 3
Material topics: Diversity, equal opportunities and non-discrimination					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	35, 87		
	103-3	Evaluation of the management approach	7, 35, 87		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
GRI 405: Diversity and equal opportunity					
GRI 405: Diversity and equal opportunity	405-1	Diversity of governance bodies and employees	35, 50-51, 87		5
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men		Confidential information	
GRI 406: Non-discrimination					
GRI 406: Non-discrimination	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	87 Crèdit Andorrà has not recorded any incidents of discrimination.		5
Material topics: Contribution to the socioeconomic development of the country and social action					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	23, 33-35, 98-105		
	103-3	Evaluation of the management approach	5-7, 27-28		
GRI 413: Local communities					
GRI 413: Local communities	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments and development programs	6-7, 98-105		9
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	6-7,95-96		8
	FS13	Access points in areas with small populations or economically disadvantaged areas by type	6-7, 44-45, 67		9
	FS14	Initiatives to improve access to financial services for people with disadvantages	100-101		8, 9
GRI 419: Socioeconomic compliance					
GRI 419: Socioeconomic compliance	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	Crèdit Andorrà has not recorded any non-compliance with laws and regulations in the social and economic area.		16
Material topic: Cybersecurity and data privacy					
GRI 103: Management approach					
GRI 103: Management approach	103-1	Explanation of the material topic and its boundary	25-26		
	103-2	The management approach and its components	59		
	103-3	Evaluation of the management approach	59		

GRI	GRI Standards	Content	Page number or URL	Omissions	ODS
GRI 418: Customer privacy					
GRI 418: Customer privacy	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	<p>Crédit Andorrà has a personal data protection and privacy policy, which includes internal management protocols and procedures that ensure compliance with legal requirements on the subject of e-commerce and the processing of personal data. The provision of services is in compliance with Andorran legislation in general, and more specifically with legislation on financial and banking services and products, under the supervision of the corresponding regulators. The other Group companies provide their services in compliance with the legislation applicable at any given time in the country in which the service is provided.</p> <p>Crédit Andorrà is obliged to protect the personal and private information of its customers and employees as far as possible, as set out in its Code of Ethics and in the applicable legislation on privacy, data protection and banking secrecy. To ensure the security of IT systems, we have a series of internal standards of action to efficiently protect information in a preventive manner. The IT Security department endeavours to minimise risks of non-compliance and ensures coordination across the different areas of the Group. The purpose of this department is to extend all the knowledge it has gained in the field of IT security to the other criteria related to documented information, which must be considered a critical aspect of the Group's operations.</p> <p>Its governing principles are:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Confidentiality: guaranteeing that the information can only be accessed by authorised persons and that the regulations and legal requirements relating to data privacy and personal data protection are complied with at all times. > Integrity: guaranteeing that the information stored is complete and corresponds to reality at all times. > Availability: guaranteeing that information is available on demand when needed to perform the required operations or queries. <p>Crédit Andorrà has not recorded any complaints relating to respect for privacy and leaks of customer data.</p>		16

UNEP FI Principles for Responsible Banking

Self-assessment table

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
 <p>Principle 1: Alignment We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.</p>		
<p>1.1 Describe (high level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities, and where relevant the technologies financed across the main geographies in which your bank has operations or provides products and services.</p>	<p>Crédit Andorrà, SA, authorised in 1949, is a limited company engaged in banking activities, which it carries out as a retail and private bank, and is subject to the rules and regulations governing financial institutions operating in Andorra.</p> <p>On 11 April 2011, the Andorran National Institute of Finance (now the Andorran Financial Authority) approved the application to extend the Bank's corporate purpose to include the investment and ancillary services. The Bank's business model also includes an insurance business line. Crédit Andorrà, SA is the parent company of the Crédit Andorrà Group and its investee companies make up the Crédit Andorrà Financial Group. The Group has subsidiaries in Spain, Luxembourg and the USA (Miami).</p> <p>Digital transformation is one of the Bank's strategic pillars, which is integrated across all areas of the organisation, and which has the aim of improving specialisation in the products and services offered and making processes and operations more efficient.</p>	<p>p. 5-7, 18-21, 27-28, 32, 36-38, 40-44 Crédit Andorrà website</p>
<p>1.2 Describe how your bank has aligned or plans to align its strategy to be consistent with and contribute to society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.</p>	<p>The Bank currently has a Corporate Social Responsibility Policy, which was approved on 17 December 2020. The Bank is currently working on drawing up a Sustainability Plan and a new Sustainability Policy to serve as the guiding principles for the implementation of measures to promote sustainable banking practices and the sustainable transformation of the corporate and business model.</p> <p>We have set up a Responsible Banking Task Force with representatives from different areas and departments within Crédit Andorrà. These units have received initial training on sustainability matters in general, and on the Principles for Responsible Banking and relevant reference frameworks such as the Paris Climate Accord, the European Green Deal and the Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) in particular.</p> <p>The Bank has identified the Sustainable Development Goals (SDGs) to which it is committed to contribute. These SDGs will be duly reviewed based on the definition of the new Sustainability Plan and Policy.</p> <p>The Bank has had an Environmental Management System (EMS) for its activity in Andorra since 2004. The purpose of this system is to reduce and improve the efficiency of consumption and emissions resulting from the organisation's activity, contributing to the goals of the Paris Accord.</p> <p>The Bank is currently analysing the exposure of its portfolio to climate risks, on the basis of which it will establish objectives in line with the Paris Accord.</p>	<p>p. 23, 35, 57, 81, 93-97 CSR Policy Environmental management Committed banking</p>

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
<div data-bbox="114 316 192 389" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="203 312 685 343" data-label="Section-Header"> <h2>Principle 2: Impact and Target Setting</h2> </div> <div data-bbox="203 341 1615 387" data-label="Text"> <p>We will work to continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.</p> </div>		

2.1 Impact Analysis:

Show that your bank has identified the areas in which it has its most significant (potential) positive and negative impact through an impact analysis that fulfils the following elements:

- a) **Scope:** The bank's core business areas, products/services across the main geographies that the Bank operates in as described under 1.1 have been considered in the scope of the analysis.
- b) **Scale of Exposure:** In identifying its areas of most significant impact the bank has considered where its core business/its major activities lie in terms of industries, technologies and geographies.
- c) **Context & Relevance:** Your bank has taken into account the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries and regions in which it operates.
- d) **Scale and intensity/salience of impact:** In identifying its areas of most significant impact, the bank has considered the scale and intensity/salience of the (potential) social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services.

(Your bank should have engaged with relevant stakeholders to help inform your analysis under elements c) and d)).

Show that building on this analysis the bank has:

- > Identified and disclosed its areas of most significant (potential) positive and negative impact.
- > Identified strategic business opportunities in relation to the increase of positive impacts/reduction of negative impacts.

Crédit Andorrà's impact analysis has been performed using the UNEP FI portfolio impact analysis tool. For more information on the methodology, see UNEP FI's *Guide to Holistic Impact Analysis*.

Following the methodology of this UNEP FI tool, the business lines covered by the analysis include consumer banking (retail banking for individuals and certain private banking activities, excluding investments) and business banking (business retail banking and corporate banking).

Trading activities (cash and derivatives), private banking and asset management do not currently fall within the scope of analysis. These areas are not yet covered by the UNEP FI methodology or their analysis is carried out independently with other ad-hoc tools prepared by UNEP FI. Crédit Andorrà's data has been matched to the business lines defined by the aforementioned UNEP FI tool.

The geographic scope of the impact analysis currently includes Andorra, as this is where the Group's headquarters are located, and considering that the intention is to apply a progressive approach by starting the impact analysis where the organisation has a more established culture and track record of sustainability. Crédit Andorrà's impact analysis has been carried out using data corresponding to a calendar year.

Based on the analysis of portfolios in Andorra, and considering the country's needs in relation to each Sustainable Development Goal (SDG), the following impact areas have been identified as the most significant: promoting healthy and inclusive economies, as well as employment, housing, culture and heritage, and climate.

With these impact areas in mind, we set up a transversal task force that works on the strategic lines established to introduce actions that will enable the Bank to increase its positive and reduce its negative impacts through the activities carried out in its different business lines.

Throughout the impact analysis process, the input of data and knowledge from the organisation's personnel and management was taken into account.

p. 35

[UNEP FI Portfolio Impact Tool](#)

[UNEP FI Guide for Holistic Impact Analysis](#)

Provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding impact analysis.

The organisation has carried out an impact analysis as required by the Principles. The organisation intends to conduct and update the impact analysis on a regular basis, with a progressive approach that holistically encompasses the organisation's business.

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
<p>2.2 Target setting</p> <p>Show that the bank has set and published a minimum of two Specific, Measurable (can be qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART) targets, which address at least two of the identified "areas of most significant impact", resulting from the bank's activities and provision of products and services.</p> <p>Show that these targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks. The bank should have identified a baseline (assessed against a particular year) and have set targets against this baseline.</p> <p>Show that the bank has analysed and acknowledged significant (potential) negative impacts of the set targets on other dimensions of the SDG/climate change/society's goals and that it has set out relevant actions to mitigate those as far as feasible to maximize the net positive impact of the set targets.</p>	<p>The Bank has set specific targets to increase its positive and reduce its negative impacts on society, with the ultimate goal of contributing to sustainable development based on responsible banking management. The targets we have set to be achieved during the course of the project, and through which we will increase our positive impact, are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Equality and diversity: the organisation has set the goal of promoting equality and diversity within the entity itself. This is based on an equality plan outlining the measures to promote equality at the entity, following a diagnosis of the state of gender equality in the organisation. The entity also plans to later extend this goal to its value chain and its portfolio, after carrying out the relevant diagnostics to identify the current state of the portfolio in terms of gender. This will make it possible to establish a baseline from which specific quantitative targets will be set. > Climate change response: the organisation aims to adapt to the climate risk management framework proposed by the TCFD, starting with the identification of climate risks, to calculate and reduce its portfolio exposure to physical and transition risks. Furthermore, the organisation aims to align its portfolio with the Paris Agreement goal of limiting global warming to 1.5°C. <p>The entity will adopt a progressive approach to all these goals, starting with the analysis and identification of the current situation in these two impact areas, and subsequently setting out quantifiable SMART targets according to UNEP FI's definition.</p>	p. 35

Provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding target setting.

The Bank has put in place governance structures and internal task forces to work on implementing the targets set. We will provide a follow-up on the progress we have made in our 2022 annual report.

2.3 Plans for target implementation and monitoring

Show that your bank has defined actions and milestones to meet the set targets.

Show that your bank has put in place the means to measure and monitor progress against the set targets. Definitions of key performance indicators, any changes in these definitions, and any rebasing of baselines should be transparent.

The Bank is currently in an initial phase of diagnosis of the organisation's situation in the areas of equality and climate change, which will serve as the basis for determining indicators and KPIs to quantify and measure the evolution of the organisation in relation to the targets set. At the current state in the gender equality diagnosis and climate risk identification process, the Bank is not yet in a position to set more precise targets, as it needs to complete the diagnostic process in order to establish baselines against which to monitor progress with the defined KPIs.

p. 10, 35

The organisation is working on these diagnoses, on the basis of which it will be able to set SMART targets:

- > S (Specific): targets that are specific
- > M (Measurable): targets that are measurable, both quantitatively and qualitatively
- > A (Achievable): targets that can be achieved
- > R (Relevant): targets that are relevant for the organisation and business
- > T (Time-bound): targets with a specific time limit

Provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding plans for target implementation and monitoring.

The Bank has put in place governance structures and internal task forces to work on implementing the targets set. We will provide a follow-up on the progress we have made in our 2022 annual report.

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
<p>2.4 Progress on implementing targets</p> <p>For each target separately:</p> <p>Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.</p> <p>Or explain why actions could not be implemented / needed to be changed and how your bank is adapting its plan to meet its set target.</p> <p>Report on your bank's progress over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in.</p>	<p>The Bank has put in place governance structures and internal task forces to work on implementing the targets set. In order to monitor and review the targets set and the extent to which they have been achieved, the internal working team holds regular meetings to discuss progress on the status of the initiatives, to report on the advances made and to coordinate the implementation of actions and the allocation of resources.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Equality and diversity: the entity is in the process of drawing up a diagnosis of gender equality in its activity. Once completed, it will be possible to set SMART targets in the area of equality, both internally within the organisation and externally in the portfolio and value chain. > Climate change response: the entity is in the process of identifying the most significant climate risks to which it is exposed. Once the diagnosis and identification process is complete, it will be possible to set SMART targets for aligning the portfolio, with a view to contributing to the Paris Agreement goal of limiting global warming to 1.5°C. 	<p>p. 35</p>

Provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding progress on implementing targets.

The Bank has put in place governance structures and internal task forces to work on implementing the targets set. We will provide a follow-up on the progress we have made in our 2022 annual report.



Principle 3: Clients and Customers

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

<p>3.1 Provide an overview of the policies and practices your bank has in place and/or is planning to put in place to promote responsible relationships with its customers. This should include high-level information on any programmes and actions implemented (and/or planned), their scale and, where possible, the results thereof.</p>	<p>The customer is the Crèdit Andorrà Financial Group's <i>raison d'être</i>. Service management is always geared towards the benefit of the customer, satisfying their needs and those of the environment in which the Group operates. The current Corporate Social Responsibility Policy sets out the Bank's commitments in its relationship with customers.</p> <p>The Bank organises regular events in a variety of formats to present solutions, products and services to its customers. Examples include digital tools for carrying out financial transactions, financial education initiatives on topics such as monitoring market developments or new business opportunities, among others.</p> <p>Furthermore, the Bank has several projects to promote, finance and support new entrepreneurial initiatives, such as the Scale Lab Andorra project and the Innovation Hub.</p>	<p>p. 10-11, 23, 29, 36-38, 43-46, 53, 57-59</p>
<p>3.2 Describe how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. This should include information on actions planned/implemented, products and services developed, and, where possible, the impacts achieved.</p>	<p>The Bank's commitments to customers include:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Taking environmental and social considerations into account in the development and offering of products and services. > Helping customers make more informed financial decisions by providing transparent, responsible and truthful information on the characteristics and conditions of the products and services, and by providing financial education. <p>In 2021, the Bank launched a Sustainable Finance project, the focus of which is to update the portfolio of investment products with criteria, i.e., by offering new products that promote social or environmental characteristics. In this regard, the Crèdit Andorrà Financial Group offers investment vehicles that incorporate ESG components in their strategy. We have three Article 8 investment funds according to the EU's Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), i.e., products that promote environmental, social and governance characteristics.</p> <p>Crèdit Andorrà is also committed to making further progress in introducing environmental criteria into financing policy. Accordingly, we have products like the Prèstec Regenera loan, for building or renovating properties using environmental sustainability and energy efficiency criteria, or the Crèdit Cotxe Verd loan, to promote the purchase of electric or plug-in hybrid cars.</p>	<p>p. 35, 38, 57, 77</p>

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
<div data-bbox="114 301 192 368"></div> <div data-bbox="203 312 524 339">Principle 4: Stakeholders</div> <div data-bbox="203 341 1182 363">We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.</div>		
<p>4.1 Describe which stakeholders (or groups/ types of stakeholders) your bank has consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing these Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders and what issues were addressed/results achieved.</p>	<p>The main stakeholders identified by the Crèdit Andorrà Group are: the customers, who are at the heart of our business decisions and our <i>raison d'être</i>; shareholders, as owners; employees, who are our most important asset and the key to ensuring we meet our challenges; the community, where we strive to have an impact by driving its progress and economic, social and environmental development; suppliers, due to their importance in guaranteeing a quality and secure service; and the media, for its capacity to inform and impact society, in an increasingly transparent world.</p> <p>In 2022, the Bank updated its materiality analysis with the aim of identifying the ethical, economic, social and environmental issues that the stakeholders consider most important for Crèdit Andorrà. Internal stakeholders (shareholders and Board of Directors) and external stakeholders (employees, customers, suppliers, collaborators and the media) were consulted on this.</p>	p. 24-29
<div data-bbox="114 694 192 754"></div> <div data-bbox="203 703 636 730">Principle 5: Governance & Culture</div> <div data-bbox="203 732 1218 754">We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.</div>		
<p>5.1 Describe the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support effective implementation of the Principles.</p>	<p>The Bank's General Management and Management Committee are responsible for driving the agreements made by the Board of Directors and for managing the economic, environmental and social policies adopted within the Crèdit Andorrà Financial Group.</p> <p>The Delegated Audit and Risks Committee is also responsible for analysing all risks at all levels and from all perspectives that affect the bank's activities on a quarterly basis, including all economic, social and environmental risks and opportunities.</p> <p>The Corporate Communications, Marketing and Client Digital Transformation department is responsible for coordinating and preparing the Corporate Social Responsibility Report, including the materiality process. The functions of the Corporate Communications, Marketing and Client Digital Transformation department include monitoring the organisation's performance in relation to CSR issues and submitting any proposals it deems appropriate on these matters to the executive director and the CEO.</p> <p>The Bank is currently reviewing its sustainability governance model to establish more effective mechanisms to facilitate the implementation of ESG measures and the Principles for Responsible Banking.</p>	p. 35, 50-52, 57

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
<p>5.2 Describe the initiatives and measures your bank has implemented or is planning to implement to foster a culture of responsible banking among its employees. This should include a high-level overview of capacity building, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others.</p>	<p>As a pre-condition for the implementation of the Principles, it is necessary to create an internal culture of awareness and commitment to them, in order to ensure the alignment of the organisation's workforce with the values and objectives of the project and, ultimately, with the international frameworks within which the Principles are embedded, such as the Paris Agreement. Accordingly, the Responsible Banking Task Force was created and its members have received initial training on sustainability matters.</p> <p>Training on the Environmental Management System has been improved, giving it more importance and incorporating it into the annual structural training plan for the organisation's entire workforce. In this way, the Bank demonstrates its involvement in sustainability issues to Group employees.</p> <p>A new website has been launched, dedicated entirely to the Group's Environmental Management System, which contains different news relating to the organisation and aspects of the EMS, and where we post recommendations on responsible consumption. Users are also regularly made aware of environmental issues through the WeCrédit corporate intranet. A community has also been created on the intranet to constantly update employees on progress in the implementation of the Principles of Responsible Banking.</p> <p>The Bank is working on defining a communication plan, aimed at internal and external users of the organisation, to publicise and raise awareness of the UNEP FI project and the Bank's objectives within this framework. In addition, this communication plan envisages communication actions to disseminate information on the gradual achievement of goals and progress made by the Bank in the implementation of the Principles.</p> <p>In terms of remuneration, within the framework of the Sustainable Finance project undertaken by the organisation, the remuneration policies of the subsidiaries in Spain and Luxembourg have been aligned with their respective ESG risk integration policies, in compliance with the requirements of the Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).</p>	<p>p. 35, 57, 77, 92-94</p> <p>ESG risk integration policy in Spain (Creand Wealth Management)</p> <p>ESG criteria in Spain (Creand Wealth Management)</p> <p>ESG risk integration policy in Luxembourg (Creand Wealth & Securities)</p> <p>ESG criteria in Luxembourg (Creand Wealth & Securities)</p> <p>Environmental Management System website</p>
<p>5.3 Governance Structure for implementation of the Principles</p> <p>Show that your bank has a governance structure in place for the implementation of the PRB, including:</p> <p>a) target-setting and actions to achieve targets set</p> <p>b) remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected.</p>	<p>The Bank has set up a transversal task force, made up of members from different areas of the organisation, tasked with ensuring the effective implementation of the Principles and associated actions. In order to monitor and review the targets set and the extent to which they have been achieved, the Responsible Banking Task Force holds regular meetings to discuss progress on the status of the initiatives, to report on the advances made and to coordinate the implementation of actions and the allocation of resources.</p> <p>One of the items of the action plan for the implementation of the Principles is the definition of a governance structure for sustainability in the organisation, which is currently being developed.</p>	<p>p. 35, 37</p>

Provide your bank's conclusion/ statement if it has fulfilled the requirements regarding Governance Structure for implementation of the Principles.

The Bank has put in place governance structures and internal task forces to work on implementing the targets set. The definition of the organisation's sustainability governance model is currently under review. We will provide a follow-up on the progress we have made in our 2022 annual report.

Reporting and self-assessment requirements	High-level summary of the Bank's response	Reference(s)/Link(s) to the bank's full response/relevant information
<div data-bbox="112 316 197 368" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="203 312 745 343" data-label="Section-Header"> <h2>Principle 6: Transparency & Accountability</h2> </div> <div data-bbox="203 341 1559 387" data-label="Text"> <p>We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.</p> </div>		

6.1 Progress on implementing the Principles for Responsible Banking

Show that your bank has progressed on implementing the six Principles over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) in addition to the setting and implementation of targets in minimum two areas (see 2.1-2.4).

Show that your Bank has considered existing and emerging international/regional good practices relevant for the implementation of the six Principles for Responsible Banking. Based on this, it has defined priorities and ambitions to align with good practice.

Show that your bank has implemented/is working on implementing changes in existing practices to reflect and be in line with existing and emerging international/regional good practices and has made progress on its implementation of these Principles.

Crédit Andorrà is committed to offering complete, transparent, clear and truthful information when providing information on the Group's financial and non-financial activity.

Within the framework of the Andorran Government's National Mobility Strategy, in compliance with the provisions of the Law on the promotion of the energy transition and climate change (LITECC), we have initiated actions to implement a Sustainable Mobility Plan for employees. This plan, which should be available by the end of 2022, includes a number of stages that we have identified for effective and efficient implementation.

The Bank is defining a communication plan on the PRB implementation project to report on the progress made to both internal and external audiences.

The organisation has embarked on a Sustainable Finance project to adapt to the different policy and regulatory frameworks in this area. The project, with the participation of various areas and departments from the different geographies where Crédit Andorrà operates in Europe, has involved the drawing up of policies for the consideration of sustainability risks in investments and the alignment of remuneration policies with the integration of this type of risk. These policies have been coupled with work to update pre-contractual information on the products and services offered by the entities, as well as the information available on the websites, with the aim of improving disclosure to customers and investors on the integration of ESG risks.

p. 10, 35, 57, 77, 97

Provide your bank's conclusion/statement if it has fulfilled the requirements regarding progress on implementing the Principles for Responsible Banking.

The Bank has launched initiatives and projects for the sustainable transformation of the corporate and business activity, and it adopts a progressive approach to setting and achieving targets and making progress. The Bank has carried out its first impact analysis, on the basis of which it has identified the significant impact areas and set targets, and a specific task force has been created to implement them. A review of the entity's sustainability governance model is underway.



Disseny i maquetació: www.cegeglobal.com

Dipòsit legal: AND.154-2022

ISBN: 978-99920-4-084-3

© Crèdit Andorrà

www.creditandorragroup.com

informeanual.creditandorragroup.com/ca

Grup Crèdit Andorrà al món

Activitat bancària i financera

CRÈDIT ANDORRÀ
Oficina de la Seu Social
Av. Meritxell, 80
AD500 Andorra la Vella
Tel.: +376 888 600
www.creditandorrargroup.com

CREAND WEALTH
MANAGEMENT
Banco Alcalá, SA
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º
28006 Madrid
Espanya
Tel.: +34 91 175 07 00
www.creand.es

CREAND WEALTH
& SECURITIES
Banque de Patrimoines Privés, SA
30, Boulevard Royal
L-2449 Luxembourg
Tel.: +352 27 207 1
www.creand.lu

BANCO CRÈDIT ANDORRÀ
(PANAMÀ)
Torre de las Américas, torre A,
piso 10, suite 1002
Calle Punta Darién
Ciudad de Panamá
Tel.: +507 306 48 00
www.bancocreditandorrapanama.com

Gestió d'actius

CRÈDIT ANDORRÀ
ASSET MANAGEMENT
Credi-Invest, SA
C/ Bonaventura Armengol, 6-8
AD500 Andorra la Vella
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 95 20

CREAND ASSET
MANAGEMENT
Gesalcalá, SGIC, SAU
C/ José Ortega y Gasset, 7, 4º
28006 Madrid
Espanya
Tel.: +34 91 175 07 00
www.creand.es

CREAND WEALTH
MANAGEMENT
Creand Securities
Creand Management
777 Brickell Avenue
Suite 1201
Miami, Florida 33131
United States of America
Tel.: +1 305 358 88 44
www.creand.us

CREAND WEALTH
MANAGEMENT
Corporativo Parque Reforma
Campos Eliseos 400 piso 15
Col. Lomas de Chapultepec
Alcaldía Miguel Hidalgo
C.P. 11000, CDMX
Tel. +52 (55) 52814644
www.creand.mx

CREAND WEALTH
MANAGEMENT
Private Investment Management
Advisors Panamá
Torre de las Américas, torre A,
piso 10, suite 103
Calle Punta Darién
Ciudad de Panamá
Tel.: +507 306 48 00
www.creand.pa

Assegurances

CRÈDIT ASSEGURANCES
ESTALVI
Av. Fiter i Rossell, 22
AD700 Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 91 19

CRÈDIT ASSEGURANCES
VIDA
Av. Fiter i Rossell, 22
AD700 Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 91 19
<https://www.creditvida.ad/>

CA VINCLES ACTUARIAL
CONSULTING
C/ Josep Viladomat, 17 AD700
Escaldes-Engordany
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 91 19
www.ca-vincles.com

CA LIFE INSURANCE
EXPERTS
C/ Agustín de Foxá, 29,
6a planta A
28036 Madrid
Espanya
Tel.: +34 913 896 017
www.calife.es

Activitat social

FUNDACIÓ CRÈDIT ANDORRÀ
Av. Meritxell, 80
AD500 Andorra la Vella
Principat d'Andorra
Tel.: +376 88 88 80
www.fundaciocreditandorra.ad

